

#### وزارة التعليم العالى والبحث العلمي

#### المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

#### معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

التحادية		الاقتصادية	العلمه	٠ة
التجاريه	9	الاقتصاديه	العلوم	نسىم:

ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: بنوك

#### مذكرة بعنوان:

الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية وأثرها على القطاع المصرفي الجزائري دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الإقتصادية (ل.م.د)

تخصص: " بنوك "

إشراف الأستاذ (ة):

إعداد الطلبة:

حمزة خوازم

- العلمي إسحاق
- كاسح لعور إبراهيم
  - بوطيبة أمال

السنة الجامعية: 2014/ 2015



### 

#### في الحديث القدسي:

« بدي لم تشكرني لم تشكر من قدمت لك الخار د ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أن أشكر نعمتك التي أن أشكر نعمتك التي أن أسكر نعمتك التي أن أسكر الذي وفقنا إلى إتمام هذا العمل، كان لشيء أن جري إلا

ولا ونحن هذا المقام إلا أن نتقدم بشكرنا وتقدرنا وعرفاننا وامتناننا إلى الأستاذ المشرف:

#### محمزة خوازم

الذي أم بإرشاداته ونصائحه وتوج السددة والتي كان الأثر إنجاز هذا العمل، وكذا صبره وسعة صدره وحرصه الدائم لإتمام هذا العمل أحسن الظروف، روح التواضع والمعاملة الجدة، زاه الله الخر نتقدم بجز الشكر أساتذة معهد العلوم الاقتصاد والتجار وعلوم التسار وإ المكتبة وداهم وتعاونهم

ولا ي فوتنا أن نتقدم بالشكر والعرفان إلى من أمدنا د المساعدة من قرىب أو من د إنجاز هذا العمل ولم نكر أسمائهم.

# أوراء

باسم الله بدأت وبالعقل فكرت، وبالقلم خططت...

إ يطيب اللى إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا يطيب اللحظات إلا بذكرك ولا طيب

الآخرة إلا بعفوك ولا طيب الجنة إلا برؤاتك الله أهدي ثمرة جهدي إلى:

الحنان ورمز الشهامة والعطاء إلى أمي الغالم " \* فاطمة \* . "

إلى من هو الروح للجسد والنور ن أبي العزبز" \*عبد الحميد\*" إلى أخواي العزيزان \* بوبكر \* و \*حمدان \* و إلى أحلى أخت في الدنيا \*عايدة\* والى العائلة

-- 35

إهداء خاص إلى الأحبة والأصدقاء.

إلى رفقاء الدرب \* عبد العالي، محمد، محمد الأمان، فخر الدين في الدان، عبد الستار، زينب ،هناء، مسعودة \*

> > إبراهيم

# إهداء

باسم الله بدأت وبالعقل فكرت، وبالقلم خططت...

إ يطيب الله إلا بشكرك و لا بطيب النهار إلا بطاعتك و لا تطاب اللحظات إلا بذكرك و لا تطاب

الحنان ورمز الشهامة والعطاء إلى أمي الغال \* "ربيعة \* . "

إلى من هو الروح للجسد والنور ن أبي العزوز \*"لخضر \*" إلى أخواي العزيزان \* يعقوب \* و \*آدم \* و الأخت الغالم \* إيمان \* و الى العائلة كبيرا و صغيرا

\*شراف\* داعيا له بالشفاء العاجل و \* \*و \* زاكي \*وجدتاي

\*علجية "و "خديجة "وجدي "قدور "وجدي "محمود "داعيا له بالرحمة و المغفرة و خالتي

\* \*

إهداء خاص إلى الأحبة والأصدقاء. وإلى أعز الأصدقاء و الأحباب "كريم "و "زكرياء "و "زاكي "و "هناء "و \*مسعودة "و "مونية \*

إسحاق



باسم الله بدأت وبالعقل فكرت، وبالقلم خططت... وبالقلم خططت... ولا يشكرك، ولا طب النهار إلا بطاعتك، ولا تطب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطب

الآخرة إلا بعفوك، ولا تطب الجنة إلا برؤىتك الله أهدي تُمرة جهدي إلى

الحنان ورمز الشهامة والعطاء إلى أمي الغاله "

إلى من هو الروح للجسد والنور للعىذىن أبي العزاز" الطاهر" إلى من عشت معهم سنين عمري و شاركوني بسمة الحياة أخي و أخواتي الأعزاء إلى أزواجهم وأولادهم

والى العائلة

إهداء خاص إلى الأحبة والأصدقاء.

إلى رفقاء الدرب \*شكري بوحلوفة \*و \*إيمان بوحداد \*

وكذلك الأصدقاء "مصطفى "و "على "و "لمياء "و "إيمان "

إلى اللذان شاركاني إنجاز هذا البحث "إسحاق وإبراهيم"

الى من ساعدني اتمام هذه المذكرة من قرب أ و دو الى الذان ذكرهم ونسهم

أمال

### الفهرس العام

رقم الصفحة	العنوان
	البسملة
	تشكرات
	إهداء
	الفهرس العام
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
ا -ج	مقدمة
_=-	
48-15	الفصل الأول: الخدمات المصرفية و توجهها نحو الحداثة
15	مقدمة الفصل الأول
16	المبحث الأول:ماهية الخدمة المصرفية
16	المطلب الأول:تعريف الخدمة المصرفية
17	المطلب الثاني: النشأة و التطور
18	المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية وتصنيفاتها
23	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية التقليدية
23	المطلب الأول: مفهوم و أنواع الودائع المصرفية
26	المطلب الثانى: الخدمات المصرفية التجارية
28	المطلب الثالث: أنواع القروض المصرفية وآليات جذبها
38	المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية
38	المطلب الأول: إدارة و تسويق الخدمة المصرفية
41	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية
42	المطلب الثالث: المزايا التي تحققها المصارف من تقديم الخدمات الحديثة
45	المطلب الرابع: المصارف الإسلامية كأحد التوجهات الحديثة للمصارف
48	خاتمة الفصل الأول

92-50	الفصل الثاني: تطور الجهاز المصرفي الجزائري ضوء الإصلاحات المصرفية
50	مقدمة الفصل الثاني
51	المبحث الأول: هيكل الجهاز المصرفي الجزائري
51	المطلب الأول: البنك المركزي
55	المطلب الثاني: البنوك التجارية
60	المطلب الثالث: البنوك المتخصصة
69	المبحث الثاني:واقع الجهاز المصرفي الجزائري في المرحلة الحالية
	المطلب الأول: واقع المنظومة المصرفية الجزائرية والخدمات المقدمة في الجهاز
69	المصرفي
74	المطلب الثاني: دور الجهاز المصرفي في تمويل الاقتصاد الجزائري
76	المطلب الثالث: مقومات الاقتصاد الجزائري وتحديات جهازه المصرفي
79	المطلب الرابع: واقع التجارة الالكترونية في الجزائر وفوائد اعتمادها
84	المبحث الثالث: انعكاسات تطور الخدمات المصرفية على النظام المصرفي
84	المطلب الأول: انعكاسات تطور التقنيات الحديثة على المصارف
85	المطلب الثاني: تطور الخدمات المصرفية وتنامي ظاهرة غسيل الأموال
88	المطلب الثالث: آثار الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية
92	خاتمة الفصل الثاني
126-94	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة
94	تمهيد الفصل الثالث
95	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة ميلة_
95	المطلب الأول: نشأة ومراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية_ وكالة ميلة_
97	المطلب الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة _
99	المطلب الثالث: لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية_ وكالة ميلة_
	المبحث الثاني: أساليب ووسائل تطوير السياسات المتبعة من أجل تحسين الميزة
105	التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية _ وكالة ميلة _
	المطلب الأول: أساليب تطوير الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية _
105	ركالة _
	المطلب الثاني: وسائل تطوير الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية _

106	ركالة ميلة_
	المطلب الثالث: السياسات المتبعة من أجل تحسين تنافسية بنك الفلاحة و التنمية الريفية
107	_ وكالة ميلة_
	المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة
110	_
	المطلب الأول: الخدمات التقليدية المقدمة من طرف بنطك الفلاحة و التنمية الريفية _
110	وكالة ميلة_
	المطلب الثاني: القروض الممنوحة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية _ وكالة
114	_
116	المطلب الثالث: الخدمات الحديثة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية _وكالة ميلة_
126	خاتمة الفصل الثالث
128	الخاتمة العامة
132	المراجع
141	or specification
141	الملاحق

### فهرس الجداول والأشكال

فهرس

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
80	مستخدمي الأنترنت في الجزائر بالمقارنة مع مثيلاتها من الدول العربية	1-2
118	تطور استخدام البطاقات المستعملة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الثلاثي الأخير 2014 والثلاثي الأول 2014	1-3
125	الجدول ( 2-3): تطور عدد المنخرطين.	2-3

#### فهرس

100	-ميلة 055	الجهوي	الهيكل التنظيمي	1-3

### فهرس الملاحق

#### فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
141	الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للإستغلال- 055-	1
143 - 142	تطور استخدام البطاقات المستعملة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الثلاثي الأخير 2014 والثلاثي الأول 2014	2

### مقدمة

#### مقدمة:

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في عصر التطورات المتلاحقة إلى تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ، و كون هذا الأخير سريع التأثر و الاستجابة للمتغيرات الخارجية ، أدى هذا إلى وجود كيانات مصرفية عملاقة فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف التي تقوم غبول الودائع ومنح الائتمان والتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية و مالية متطورة ومتعة.

ومنذ أكثر من 10سنوات شرعت الجزائر في إطار الإصلاحات الاقتصادية الشاملة في إصلاح منظومتها المالية والمصرفية استعدادا إلى التحويل نحو اقتصاد السوق وفي هذا المجال تم إصدار العديد من التشريعات لتطوير و تحديث النظام المصرفي و ذلك من خلال إدخال تقنيات جديدة في الخدمة المصرفية و التأثير على جودتها ,إضافة إلى التنويع في أساليب تأديتها أو الحصول عليها.

وهذا حتى تتمكن المصارف الجزائرية من مواكبة مصارف الدول الأخرى وحتى تحتل مكانة مرموقة بينهم، ومواكبتها للتطور التكنولوجي في عصر العولمة.

#### إشكالية البحث

و بناءا على ذلك تتبلور إشكالية بحثنا في طرح السؤال التالي:

مدى تأثير الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية على القطاع المصرفي الجزائري؟

وتحت هذه الإشكالية الرئيسية تندرج الأسئلة الفرعية،

- فيما تتمثل الخدمة المصرفية؟
- ما هي أهم الخدمات المصرفية التقليدية؟
- هي أهم التوجيهات الحديثة في مجال تقديم الخدمة المصرفية؟
- هو واقع الخدمات المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التوجه الجديد للخدمات المصرفية؟

#### الفرضيات

- إن تطور الخدمة المصرفية مرتبط بتطور الهيئة المقدمة (وهي المصارف).
- إن الخدمة المصرفية الحديثة هي الخدمة المقدمة عن طريق التكنولوجيا الحديثة.
  - إن تطور الخدمة المصرفية كان له تأثير على الجهاز المصرفي الجزائري.
- إن تأخر الجزائر في مواكبة التطورات العالمية لاسيما في ميدان التكنولوجيا والاتصال قد جعل استعمال المصارف الجزائرية لهذه التكنولوجيا ضعيفا وهو ما أدى إلى ضعف في أداء الخدمات المصرفية.

 إن إدخال خدمات مصرفية حديثة يساهم في تحسين الخدمات المصرفية وبتالي تفعيل القطاع المصرفي.

#### أهداف الدراسة

- محاولة عرض مراحل تطور الخدمة المصرفية .
- محاولة رصد التوجه العالمي في مجال الخدمة المصرفية الحديثة.
- محاولة إبراز مدى انعكاس التطور الحاصل في الخدمات المصرفية على القطاع المصرفي.
- محاولة تقيم حالت الخدمات المصرفية في النظام المصرفي الجزائري كما يهدف هذا البحث إلى الوقوف حول ضرورة الاهتمام بالخدمات المصرفية الحديثة وتطبيقها على أرض الواقع.

#### أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراستنا في تحديد المكانة التي يحتلها القطاع المصرفي الجزائري بعد دخول الجزائر العناد السوق ومواكبة التطور التكنولوجي الحاصل وما يواجهه في هذا النظام من تحولات وتحديات تجبره على دخول المنافسة وعليه إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى المصارف الجزائرية واعتماد هذه الأخيرة على الصيرفة الإلكترونية.

#### المنهج المتبع

و لاختيار صحت الفرضيات سوف يتم الاعتماد المنهج الوصفي والتحليلي من خلال محاولة وصف الخدمة المصرفية وتغيراتها بدخول الجزائر عصر العولمة، إضافة إلى إعطاء وصف ولمحة للقطاع المصرفي الوطني.

أما المنهج التحليلي نستعمله عند تحليل أثر التغيرات التي مست الخدمة المصرفية وأهم التحولات فيها على القطاع المصرفي للوقوف على أهم الأسباب والعوامل المؤثرة وبالتالي الوصول إلى مختلف النتائج.

#### الدراسات السابقة

أما بدلالة كل متغير على حدا ، فإن النظام المصرفي الجزائري هناك بحوث و دراسات كثيرة اهتمت في معظمها بإبراز محطات إصلاح النظام المصرفي الجزائري و أهم هذه الدراسات مايلي:

1- ميهوب سماح، الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة شهادة الماجستير
 البنوك رالتأمينات، جامعة قسنطينة، 2004-2005.

2- نادية عبد الرحيم: تطور الخدمات المصرفية ودورها النشاط الاقتصادي مذكرة شهادة الماجستير العلوم الاقتصادية فرع نقود و بنوك الجزائر 3 2010-2011.

3- مغراج هواري، تأثير الساحات التسويقية تطور الخدمات المصرفية المصارف التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم التسيير العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير الجزائر،2005.

#### حدود الدراسة:

تم تحديد هذه الدراسة بمجموعة حدود نوجزها فيمايلي:

فالجانب المكاني للدراسة يتمتثل في إستعراضنا حالة الخدمات المصرفية بشكل عام في بنك الفلاحة والتتمية الريفية - وكالة ميلة-

أما من الناحية الزمانية، فقد تناولنا الفترة الممتدة منذ فترة بوادر ظهور الخدمات المصرفية في المجتمعات، مرورا بمختلف مراحل تطورها، وصولا إلى العصر الحديث ووصول الخدمات المصرفية إلى الشكل الذي هي عليه الأن، بالإضافة إلى محاولة إستخدام أحدث الإحصايات والمعطيات المتوفرة إللى غاية 2014.

#### الدراسة:

للإجابة على إشكالية هذه الدراسة تم تقسيمها إلى:

الفصل الأول: تحت عنوان الخدمات المصرفية و توجهها نحو الحداثة حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى ماهية الخدمة المصرفية مجددين بذلك تعريف الخدمة المصرفية ،النشأة و التطور ، وكذلك خصائص و تصنيفات هذه الخدمة ، في حين سنحرص في المبحث الثاني الخدمات المصرفية التقليدية مبرزين في ذلك مفهوم و أنواع الودائع المصرفية، الخدمات المصرفية التجارية ، بالإضافة إلى أنواع القروض المصرفية و الية جذبها ،أما بالنسبة للمبحث الثالث و الذي هو الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية ، حيث سنتطرق إلى إدارة و تسويق الخدمة المصرفية و كمطلب ثاني الخدمات المصرفية الإلكترونية ، كذلك المزايا التي تحققها المصارف من تقديم الخدمات الحديثة و أخيرا كمطلب رابع المصارف الإسلامية كأحد التوجهات الحديثة المصارف.

الفصل الثاني الذي هو عبارة عن تطور الجهاز المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات المصرفية. بحيث سنتناول في المبحث الأول هيكل الجهاز المصرفي الجزائري متطرقين في هذا إلى البنك المركزي و البنوك التجارية وكذا المتخصصة في حين سنتطرق في المبحث الثاني على أهم محطات الإصلاح المصرفي التي مست هذا الجهاز في ظل قانون النقد والقرض وأخيرا انطلاقا من 1990

الفصل الثالث: الذي يمثل لنا دراسة الحالة على بنك الفلاحة و التنمية الريفية وفي هذا الفصل سنعمل على البراز الأثر الذي تحدثه الخدمة المصرفية بمختلف اتجاهاتها على المصرف.

## الفصل الأول الخدمة المصرفية

#### مقدمة الفصل الأول

إن مفهوم الخدمات المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بصفة عامة ، حيث أن الخدمة المصرفية هي نشاط أو منفعة يقدمها البنك إلى طرف آخر و لا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية و من أهم أنواع الخدمات المصرفية التقليدية: الودائع،الادخار .....الخ، ونظرا لدخول الجزائر عصر العولمة أوجب عليها هذاعصرنة مختلف القطاعات و التي مست بصفة مباشرة القطاع المصرفي ، فأصبحت المصارف تقدم خدمات متطورة أبرزها الخدمات الإلكترونية واعرض هذا الفصل تم تقسيمه إلى:

المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية.

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية التقليدية.

المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية.

#### المبحث الأول: ماهية الخدمة المصرفية

تعتبر الخدمة المصرفية خدمة تقدمها مؤسسة مالية من نوع خاص تسمى بالمصارف و البنوك و عليه قصد التعريف بها بقسم هذا المبحث إلى:

- المطلب الأول: تعريف الخدمة المصرفية
  - المطلب الثاني: النشأة و التطور
- المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية و تصنيفاتها

#### المطلب الأول عريف الخدمة المصرفية

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، أو المنضمات أو الماكينات التي تقدم من خلالها

وان مستوى الإشباع للمستفيد مرتبط بمستوى أداء الأفراد و الماكينات ، وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل ، و إن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج وقد لا يرتبط ، ومن هذا نجد بأن الخدمة المصرفية تمثل<sup>1</sup>:

\_ نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد أو الماكينات (الأجهزة)

\_ مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد و المؤسسات من خلال دلالتها و قيمتها المنفعية التي تشكل مصدر إشباع حاجاتهم المالية و الاتمانية الحالية و المستقبلية ، و التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة المصرفية و يتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة .

\_ كما تعرف ، أوجه نشاطات غير ملموسة تهدف إلى إشباع الرغبات و الاحتياجات عندما يتم تسويقها إلى المستهلك النهائي أو المستعمل الصناعي مقابل سداد مبلغ من المال بحيث لا تقترب هذه الخدمات ببيع مادي ملموس<sup>2</sup>.

\_ الخدمات المصرفية هي نشاط أو منفعة يقدمها البنك لطرف آخر لا يترتب عن تقديمها أي نوع من أنواع الملكية. 3

<sup>1-</sup> نادية عبد الرحيم: تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية

<sup>-</sup> محلوس زكية: أثر تحرير الخدمات المصرفية على البنوك العمومية الجزائرية ، مذكرة ماجستير تجارة دولية، جامعة ورقلة ، 2008- 2008 محلوس زكية:

\_ كما عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها: مجموعة من الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع. أ

#### المطلب الثاني: النشأة و التطور:

شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت بها و نذكرها ، :

#### أو لا: الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع:

لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة و الصيد في توفير احتياجاتها، ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية: 2

1\_ الاكتفاء الذاتي: حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع و خدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود نشاط مالي أو مصرفي.

2\_ تبادل الفائض من الإنتاج: بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج، حددت ظهور فائض في الإنتاج مما دفعهم إلى إجراء عملية المتبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، و إن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، ، طوعية، أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فان عالمها لم تظهر بعد ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

3\_ ظهور النقود: نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل و المقايضة، وذلك لعدم تكافؤ السلع و الخدمات من حيث الجودة و القيمة فان دلك دفع إلى إيجاد سلعة بسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية مما أدى إلى ظهور النقود و الذي حقق تحول كبير في الأنشطة المالية.

4\_ الإيداع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية و الفضية و النقود، وبعد أن أصبح هناك (أفراد يمتلكون ثروات و أصبحوا يخشون عليها من السرقة و الضياع، قاموا بإيداعها في المعالجة، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصرف و الخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهي الإيداع.

5\_ الإيداع و القروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصباغ و إن هؤلاء اخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة ويكون القرض لفترة قصيرة.

إن هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك وصل الصياغة فائدة مقابل منح القروض.

<sup>1-</sup> يسرى عرامة: دور التسويق المصرفي في تطوير الخدمة المصرفية ، مذكرة ماستر تخصص مالية و بنوك، المركز الجامعي ميلة 2012-2012 11.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>- نادية عبد الرحيم: مرجع سبق ذكره، ص 07.

6\_ بداية المصارف: تطور عمل الصياغ من الإيداع و القروض و التحصل على الفائدة إلى التنسيق و التعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف ، إصدار أوراق البنوك لإجراء عملية المقايضة.

إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصرت على الإيداع، القروض، الفائدة الإصدار البنكنوت.

#### المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصر فية و تصنيفاتها

#### الفرع الأول: خصائص الخدمة المصرفية

تصف الخدمات عموما بمجموعة من الخصائص إلا أن الخدمات المصرفية تتصف بشيء من النمطية و التمييز نظر الاختلاف طبيعة المستفيدين واختلاف رغباتهم و حاجاتهم ، فما يمثل ضرورة لعمل ما يمكن أن يكون من الكلمات الخدمات المصرفية فيما يلى

#### 1\_ الخدمة عدم ملمو

ذلك بأن الخدمة المصرفية ليس لها تجسد مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس...الخ، وبناء على ذلك فانه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء، فمن الناحية العملية إن إشباع استهلاك الخدمة يحدث في نفس الأونة لذلك يصعب علينا معاينتها .

#### 2\_التأكد من تقديم ما يطلبه العميل

لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيء ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هده الخدمة والحقيقة أن موظف الشباك في البنك لا يبيع خدمة الحساب الجاري لعميل الحساب الجاري ولكنه يدير لحظات مهمة في تجربة العميل أثناء معايشته للخدمات التي يقدمها البنك2.

#### 3\_تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:

بنبغي على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبي تتوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات<sup>3</sup>.

اً-يسرى عرامة: مرجع سبق ذكره، ص 13.  $^{-1}$ 

<sup>2-</sup> وسيم الحداد، شقيرى النوري وآخرون ، الخدمات المصرفية الالكترونية 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>-kotler philip, <u>marketing management</u>, 12edition, France person education, 2006, p462.

#### 4\_ عدم إمكانية فصل الخدمة (التلازمية):

و التي تسمى أيضا بخاصية التكاملية، إذ لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها سواء كان المقدم شخص أو آلة.

ولأن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد، فإن اهتمام المصرف ينصب عادة في بوتقة خلق وتكوين المنفعة المكانية و الزمانية، يمضي توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين، هذه الحالة تنطوي على ضرورة أن ينتج المصرف سياسة البيع المباشر باعتبارها القناة التوزيعية الأكثر ملائمة لتسويق الخدمات المصرفية، ونجد أن المصارف تبذل مجهودات جديدة للتغلب على خاصية التلازمية أو التكاملية.

#### 5\_لا يمكن صنع الخدمة مقدما وتخزينيا:

من المستحيل إنتاج الخدمة مقدما وتخزينها لحين طلب العميل، فالموظف يصنع الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه، وفي لحظات قليلة يبدأ في تجهيز المواد الخام وبقية عناصر إنتاج الخدمة، وفي نفس اللحظات يتم إعداد الخدمة بما يتناسب مع طلب العميل وبالتالي فإن موظف البنك الذي يقرر بتعيين الموظف في هذا المنصب قد وضعه في خط مواجهة على نقطة الحدود للتعامل مع العملاء، وعلى موظف البنك أن يتذكر دائما أنه يعيد وينتج خدمة في لحظات وأمام العميل بمجرد وصوله، وأنه لا يستطيع إنتاجها وتخزينها قبل تلك اللحظة، ويفرض ذلك عليه أن يهتم بتقديم الخدمة بنفس مستوى الجودة قدر الإمكان في كل مرة بالإضافة إلى ما يتطلبه ذلك من مهارة في التعامل مع العملاء.<sup>2</sup>

#### 6\_ تباین الخدمة:

إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف تقديمها فموظف المصرف لا يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية والاجتماعية...الخ، إن وجود عشرة أفراد في المصرف باختلاف أمزجتهم ومواقفهم وحاجاتهم ورغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة ومستوى الإشباع المتحقق منها.

#### 7\_ سرعة التلف(الهلاك):

يعنى عدم إمكانية خزنها أو بيعها أو استخدامها لاحقا<sup>4</sup>.

<sup>- &</sup>lt;u>تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري تطبيقي</u>، دار البركة للنشر والتوزيع ، عمان- 1 2001 44. - التسويق المصرفي، - 2011

<sup>-</sup> محمود جاسم الصميدعي، وردينة، عثمان يوسف التسويق المصرفي، مدخل استراتيجي كمي تحليلي 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، - 2005 28.

<sup>&</sup>lt;u>تسويق الخدمات المالية</u> 1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان 2008 79.

#### 8\_ الانتشار الجغرافى:

من حيث مميزات الخدمة المصرفية سرعة الانتشار من خلال فتح أكبر عدد من الفروع المصرفية بمعنى آخر أن يكون المصرف قادرا على الوصول إلى العملاء الحاليين والمحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية أ

#### 9\_ التوازن بين النمو والمخاطر:

عندما يبيع المصرف قروض، فإنه في الحقيقة يشتري مخاطر، وعليه فإن الضرورة والمنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيطة والحذر، بمعنى آخر أن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة ايجاد توازن بين تنوع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف.

#### الفرع الثاني: تصنيفات الخدمة المصرفية:

إن نوعية المخرجات التي يقدمها المصرف هي عبارة عن خدمات، حتى وإن كثر الكلام في أيامنا هذه من الصناعة المصرفية، ونجد أم تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها 3:

#### 1- الخدمات الصرفية:

ريتحصل عليها وفقط عن طريق عمل خدمي يؤديه موظفو المصرف، ومن قبيل ذلك خدمات الاستشارة الهندسية المالية...الخ.

#### 2- الخدمات المختلطة:

وهي الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمي ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، إذ ومع التطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصرف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية، ونجد أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل أخرى كأنظمة الخبرة وأنظمة الإعلام الآلي للمساعدة على اتخاذ القرارات، وفي وقتنا الحالي، فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل في طياتها قدرا كبير من التكنولوجيا.

التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجز انر، 2005 .

7

<sup>-</sup>مغراج هواري، تأثير الساحات التسويقية على تطور الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>-sylivie de cousserojues, <u>« la bonque structures marchée géstion »,édition :dalloz,2</u><sup>éme</sup> <u>édition,paris,France,1996</u> ,[p-p] :[64-65].

#### 3- الخدمات الرأس مالية:

هذا الرأسمال يكون في شكل قروض وودائع، وهذه الخدمات تنبع من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، وتعتبر من المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصرف بما أن منحها ينعكس على حالة الذمة الحالية لمؤسسة المصرفية 1.

كما طرحت بعض الدراسات المتصلة بتصنيف بعض الخدمات عدد من الأطروحات التصنيفية حيث تعتمد على عدة مؤشرات منها:

#### أولا: تقسيم الخدمات حسب الزبون السوق/المستفيد:

رفى سياق هذا التصنيف قسمت الخدمات إلى2:

#### 1- الخدمات الاستهلاكية:

وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية مثل: السياحة، التأمين على الحياة، الصدقة، التجميل ولهذا سميت بالخدمات الشخصية.

#### 2- خدمات الأعمال/المنشآت:

وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات المنظمات كما هو الحال في الاستشارات الإدارية، المحاسبية، القانونية، المالية، وصيانة المباني والآلات فهي موجهة للمستخدم الصناعي، المشتري الصناعي.

#### ثانيا: تقسيم الخدمات حسب الاعتمادية في تقديم الخدمة:

1-خدمات تعتمد في تقديمها على الإنسان بدرجة كبيرة مثل الأطباء الإداريين والمحامين، وهؤلاء يجب أن يكونوا مهنيين وبالمقابل هناك بعض الخدمات تعتمد على بعض مقدميها الغير مهرة مثل حراسة العمارات وفلاحة الحدائق، وأخيرا هناك خدمات تعتمد على مقدمي مهرة مثل تصليح السيارات والخدمات الفندقية.

2-خدمات تعتمد على المكائن والمعدات بدرجة كبيرة وهذه الخدمات قد تكون مؤتمنة مثل: البيع الآلي أو
 الصراف الآلي أو تدار من قبل أشخاص مهرة مثل خدمات النقل الجوي والأشعة والتحاليل الطبية.

#### الثا: تقسيم الخدمات حسب ضرورة حضور المستفيد إلى أماكن تقديمها: حيث تواجدت:

1-خدمات تتطلب حضور المستفيد لأماكن تقديم الخدمة مثل: العمليات الجراحية أو السفر، فحضور المستفيد أملا ضروري.

⊩

ا- نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 14.

<sup>2-</sup>قر ماط لمياء، وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك الجامعي لميلة،، 2014-2013 55.

2-خدمات لا تتطلب حضور المستفيد لأماكن تقديم الخدمة، مثل خدمات صناعة السيارات وتنظيف الملابس.

#### رابعا: تقسيم الخدمات حسب العملية الموجهة: وتصنف إلى:

1-خدمات معالجة الناس: وهذه الخدمات موجهة للأفراد وتتطلب حضور المستفيد شخصيا لكي يحصل على
 الخدمة مثل المريض الذي يجب أن يذهب إلى الطبيب.

2- خدمات معالجة الممتلكات: وهذه الخدمات موجهة إلى ممتلكات المستفيد مثل صيانة السيارات، أو المسكن وهنا ليس بالضرورة حضور المستفيد إلى مكان إنتاج الخدمة.

3-خدمات المثير العقلي: وهذه خدمات أو نشاطات غير ملموسة موجهة إلى عقول المستفيدين وتتطلب مشاركة المستفيد ذهنيا أثناء عملية تقديم الخدمة مثل خدمات الترقية والتعليق والإذاعة والتلفزيون.

4-خدمات معالجة المعلومات: وهي خدمات غير محسوسة موجهة لممتلكات المستفيدين أو لمجهداتهم غير
 الملموسة مثل معالجة البيانات و المعلومات و الخدمات القانونية.

#### خامسا: تقديم الخدمات حسب درجة الاتصال بالمستفيد: وتصنف إلى :

1-خدمات ذات اتصال شخص عالي دمات الطبيب المحامي خدمات السكن، خدمات النقل الجوي، زخدمات الرعاية الصحية الشخصية المباشرة وغيرها.

2-خدمات ذات اتصال شخصي منخفض: مثل خدمات الصراف الآلي، خدمات التسويق عبر الانترنيت،
 والخدمات الالكترونية بمختلف أنواعها وغيرها.

3-خدمات ذات اتصال شخصي متوسط أو معتدل: خدمات مطاعم الوجبات السريعة، وخدمات المسرح وغيرها.

#### سادسا: تقسيم الخدمات حسب أهداف مجهزي الخدمة:

حيث يختلف مجهزو الخدمات في أهدافهم الربحية أو اللاربحية أو من حيث الملكية الخاصة أو العامة فالبرنامج التسويقي لمستشفى خاص، الربحية لا تعتبر من الأهداف الرئيسية<sup>2</sup>.

كما يظهر ذلك من خلال أن أهداف المصارف الإسلامية تختلف عن أهداف المصارف القارية خاصة من حيث التعامل بأسعار الفائدة.

2-محمود جاسم الصميدعي، دينه عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص35.

<sup>1-</sup> حميد الطائي و آخرون، ادارة عمليات الخدمة، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009

#### المبحث الثاني: الخدمات المصرفية التقليدية

ارتأينا أن ، عرض في هذا المبحث إلى الخدمة المصرفية التقليدية ومختلف أنواعها، وقصد الوقوف على أهم الأبعاد ثم تقسيم هذا المبحث إلى:

- المطلب الأول: مفهوم وأنواع الودائع المصرفية
  - المطلب الثاني: الخدمات المصرفية التجارية
- المطلب الثالث: أنواع القروض المصرفية وآلية جذبها

#### المطلب الأول: مفهوم الودائع المصرفية وأنواعها

#### الفرع الأول: مفهوم الودائع المصرفية

عرفت الودائع المصرفية حسب مجموعة من الباحثين عدة تعاريف مختلفة وهذا راجع إلى اختلاف وجهات النظر

#### التعريف الأول:

تعرف الودائع على أنها مديونية على البنوك التجارية وتنشأ عن قيام الأفراد والمؤسسات بالإيداع ووضع أموالهم في البنوك، والصك أداة تنتقل لموجبها نقود الودائع من المودع إلى أشخاص آخرين، وهو أداة جيدة لتسوية المعاملات المختلفة بين الأفراد والمؤسسات أو الشركات وتعتبر نقود الودائع أرقى أنواع النقود عبر التطور التاريخي الذي شهدته البنوك

#### التعريف الثاني:

وهي كذلك عبارة عن التزام مصرفي من قبل البنوك التجارية بدفع مبلغ من الوحدات النقد القانونية للمودع أو لا مرة الطلب أو تستخدم الشركات بطاقات الدفع الالكترونية في تداول هذا النوع من النقود وفي الوقت الراهن تعتبر الحسابات الجارية والودائع البنكية من الأشكال الهامة للنقود، والتي يتم قبولها كوسيط للتبادل وكأداة للدفع وسداد المديونيات حيث يمثل نسبة 90% من وسائل الدفع الجارية في الدول المتقدمة 2-

23

<sup>1،</sup> دار البداية ناشرون وموزعون، عمانـ اقتصاديات النقود والبنوك

#### التعريف الثالث:

و هي قيام البنك بقبول الودائع من العملاء لديه سواء كان ذلك بالعملة المحلية أو العملات الأجنبية، أو الوديعة تمثل التزاما على البنك المودع لديه لصالح المودع صاحب الحق في مبلغ في حدود مبلغ الودي وفي أي وقت<sup>1</sup>.

#### التعريف الرابع:

يمكننا تعريف الوديعة على أساس ما يقوم به الأفراد والهيئات بوضعه في البنوك بصفة مؤقتة قصيرة أو طويلة على سبيل الوقت، كما تتجسد هذه الودائع في غالب الأحيان في شكل نقود قانونية أو تأخذ أحيانا أشكال أخرى<sup>2</sup>.

ويمكن تعريف الوديعة بأنها اتفاق بين المصرف والعميل بحيث يقوم هذا العميل بمقترضات بدفع مبلغ معين من النقود باستخدام وسيلة من وسائل الدفع نقدا، يستلزم المصرف برد هذا المبلغ عند الطلب أو حين حلول الأجل ، كما يلتزم أيضا بدفع فوائد على هذه الوديعة<sup>3</sup>.

و بهذا نجد أن الوديعة عبارة عن تخلي الأفراد عن أموالهم لصالح البنك وفق شروط محددة، وطرق معينة تلتزم البنوك بدورها حسب ما تم الاتفاق عليه.

#### الفرع الثاني: أنواع الودائع المصرفية

هناك العديد من أنواع الودائع المصرفية أبرزها:

#### أولا: الودائع التجارية:

تمثل الحسابات الجارية التي يفتحها العملاء في البنوك التجارية ويحق لصاحب هذه الودائع أن يسحبها في أي وقت وبدون إخبار البنك بذلك، ولا يتقاضى عليها أي فوائد4.

وتمتاز الودائع الجارية (تحت الطلب) بأن لها نسبة احتياطي نقدي قانوني يحتفظ به البنك، يكون مرتفع مقارنة مع الأنواع الأخرى للودائع<sup>5</sup>

منتوري قسنطينة، ص09.

<sup>1</sup> بوطلاعة خديجة، إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسبير تخصص مالية وبنوك جامعة قسنطينة 2012-2013 07.

<sup>2-</sup> زيتوني كماًل، دور نظام التأمين على الودائع في سلامة البنوك من التعثر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم اقتصادية ماكة على الماجستير تخصص علوم اقتصادية ماكة على الماجستير تخصص علوم اقتصادية ماكة على الماجستير تخصص على الماجستير الماجس

<sup>3.</sup> أحمد محمد غشيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي والالكترونية المستقبل، لمكتبة الحصرية للنشر والتوزيع، القاهرة.

<sup>4-</sup> بوطلاعة خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 07. 5- ميهوب سماح، الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، 2004-2005

وتعد مصدرا لتمويل الاستثمارات التي تحقق فوائد وأرباح البنك، كما أنها غير مكلفة بالنسبة للبنك حيث أن تكلفتها تمثل في نفقات تسييرها فقط، فالبنوك لا تدفع عليها فوائد، وبالتالي لا تدر على صاحبها أي دخل، هذا ما جعلها تتقهقر ويتراجع حجمها لدى البنك نتيجة لإتجاه الأفراد والمؤسسات إلى اعتماد طرق أكثر فعالية في إدارة سيولتها كون أسعار الفائدة المقترحة على الأنواع الأخرى من الودائع المرتفعة أ

كما أن الودائع الجارية تعرف على أنها: اتفاق بين البنك والعميل يودع بموجبه العميل مبلغا من النقود لدى البنك، على أن يكون له الحق في سحبه في أي وقت يشاء دون إخطار سابق منه، وتتميز الودائع الجارية من ودائع التوفير والودائع الأجل بركتها المستمرة بالزيادة والنقصان، وبأن التشريعات في عديد من الدول تحرم دفع فوائد عليها2.

رهي تمثل أهمية خالصة للمودعين والبنوك والاقتصاد القومي ككل، فبالنسبة للمودعين تعتبر هذه الودائع في حكم النقدية، إذ يمكن استخدامها لسداد الالتزامات المختلفة وذلك بمقتضى الشبكات التي يحدها المودع، كما يؤدي الوديعة الجارية وظيفة إضافية لصاحبها وهي حماية أمواله من السرقة والتلف، حيث لن تكون هناك حاجة إلى الاحتفاظ بقدر كبير من النقدية في حافظة نقوده أو منزله.

#### ثانيا: ودائع التوفير

بالإضافة إلى الأنواع التقليدية عملت البنوك على استحداث أنواع جديدة من ودائع التوفير التي تتماشى مع حاجات ورغبات المتعاملين كدفتر التوفير الخاص بالشباب، التوفير لأجل الاستثمار في البورصة، التوفير تسديد مستحقات الضرائب، التوفير السكنى ...الخ.

هذه الأنواع من الودائع المستحدثة لا تختلف في جو هر ها عن ودائع التوفير التقليدية من حيث:

#### -تحصل صاحبها على فائدة

-تحدد المبلغ الذي يمكن للمودع سحبه في الشهر من أجل حماية البنك من أزمات السيولة، وبالتالي حتى تستطيع البنوك الزيادة في هذا النوع من الودائع لابد عليها من الاهتمام بصغار المدخرين، وذلك بتقديم خدمات خاصة لهم لتسهيل إجراءات عمليات فتح الحساب، الإيداع والسحب بالإضافة إلى منحهم مثلا هدايا مجانية لكل من يفتح حساب وغيرها من الخدمات 4.

25

ـ ميهوب سماح ، 10.

 $<sup>^{2}</sup>$ - منیر ابراهیم هندي ، مرجع سبق ذکره ص 146 .

<sup>.149-148</sup> 

میهوب سماح، مرجع سبق ذکره، ص10-11.

كما تمثل ودائع التوفير اتفاق بين البنك والعميل، يودع بموجبه العميل مبلغا من النقود لدى البنك مقابل الحصول على فائدة، على أن يكون للعميل الحق في السحب من الوديعة في أي وقت يشاء دون إخطار سابق

ويحمل صاحب وديعة التوفير دفتر تسجيل في المبالغ المودعة والمبالغ المسحوبة ، والفائدة الم أو الرصيد، ويمكن للمودع أن يتقدم بهذا الدفتر لأي فرع من فروع البنك إذا ما رغب في إداع أو سحب مبالغ جديدة أ.

#### ئالثا: ودائع لأجل

تمثل ودائع لأجل اتفاق البنك والعميل، يودع هذا الأخير بموجبه مبلغا من النقود لدي البنك، لا يجوز له سحب أو سحب جزء منه قبل تاريخ متفق عليه، وفي مقابل ذلك يحصل المودع على فائدة بصفة دورية أو بحصل عليها في نهاية مدة الإيداع<sup>2</sup>.

وعادة ما يشترط في ودائع لأجل ألا يقل المبلغ المودع عن قدر معين وعلى الرغم من أن الوديعة لأجل لا ينبغي سحبها قبل الموعد المتفق عليه إلا أن البنوك عادة ما تتنازل عن حقها في هذا الشأن حيث لا تمانع في رد الوديعة مقابل حرمان المودع من الفوائد نظرا لعدم بقاء الوديعة حتى تاريخ الاستحقاق أي أنها تتميز ب:

-السحب منها لا يتم قبل تاريخ الاستحقاق.

-حصول صاحبها على فائدة<sup>4</sup>.

#### المطلب الثاني:الخدمات الخدمات المصرفية التجار

تقدم المصارف مجموعة الخدمات المصرفية، تستهدف منها تحقيق مصلحة عملائها من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنها تتصف بالطبع التجاري، حيث يستهدف منها أيضا تحقيق عائد مثلا في العمولة أو الربح الذي تحصل عليه هذه المصارف عند تقديمها لهذه المجموعة من الخدمات.

 $<sup>^{1}</sup>$ د منیر إبراهیم هندي، مرجع سبق ذکره، ص  $^{1}$ 

<sup>150 -2</sup> 

منیر إبراهیم هندي، مرجع سبق ذکره،  $^{1}$ 

<sup>-</sup> ميهوب - ميهوب

<sup>-</sup> أحمد محمد غنيم ، مرجع سبق ذكره، ص 62.

#### 1- خدمات الأمانات وتأجير الخزائن:

تتيح هذه الخدمة إيداع الأشياء شخصية (أشياء قيمة، مستندات...) والاستفادة من الحماية التي توفرها الغرفة المحصنة في المصرف الادمانات هي أشياء معينة يود أصحابها أن يحفظوا بها ويتجنبوا مخاطر السرقة والضياع والحريق ونحو ذلك، فيودعونها لدى المصرف على أن يستردوها بعد ذلك بنفس مظهرها المادي، ويقوم المصرف بإعداد خزائن خاصة لهذا الغرض لعملائه، ويتقاضى لقاء ذلك أجرا2

ومما يودع في هذه الخزائن شهادات الاستثمار، عقود ملكية الأراضي، عقارات، بواليص التأمين، الأوراق المالية...الخ.

#### 2- استبدال النقد الأجنبي:

تقوم المصارف باستبدال النقد الأجنبي وذلك عن طريق عملية بيع العملة المحلية وشراء العملة الأجنبية والعكس، ويحقق المصرف من وراء ذلك أرباح تنتج عن الفرق بين سعر الشراء وسعر البيع لكل نوع من أنواع العملات، أما العميل فيتحصل على العملات الأجنبية اللازمة لتحقيق أغراضه المطلوبة.

#### 3- عملية الاكتتاب:

تقوم المصارف نيابة عن المؤسسات والهيئات المصدرة للأسهم والسندات بإجراء وتنفيذ عملية الاكتتاب فيها، وذلك عن طريق بيع هذه الأسهم والسندات للمولين الذين يرغبون في استثمار أموالهم فيها.

#### 4- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:

تمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء 3

تنفيد أو امر البورصة للعملاء ودفع الكوبونات<sup>4</sup>.

#### 5- خدمات أخرى:

تقوم المصارف بتقديم خدمات أخرى مثل:

إدارة ممتلكات وشركات المتعاملين مع المصرف<sup>1</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>- jean marc béguin, et arnand bernard <u>«Lessentiel des technique »</u> ,édition d'organisation eprol,paris-France,2eme tirage, 2010, p167.

<sup>2-</sup>زكي خليل الساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته 1 المناهج للنشر والتوزيع، عمان 2003 110.

<sup>3-</sup> بر ليش عبد القادر، التحديد المصرفي ومتطلبات الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية الاقتصادية فرع نقود و مالية، جامعة الجزائر، 2006 - 299.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup>-cloudej simon, « les bauques edition »,la de couverte, paris-France, 1994, p67.

- تحويل نفقات السفر والسياحة وإصدار صكوك المسافرين.
  - نفع الحوالات البرقية والبريدية الواردة<sup>2</sup>.
  - تسديد قوائم الكهرباء والماء والهاتف وغيرها<sup>3</sup>

#### المطلب الثالث: أنواع القروض المصرفية وآليات جذبها

#### الفرع الأول: القروض المصرفية

لقد عرف القرض مند القديم أنه ظهر في البداية على شكل قرض سلعي أو عيني في روما القديمة ثم تطورت وتعددت أشكاله التي تعرفها حاليا المجتمعات الغربية، والتي أصبحت لها أهمية كبرى في الحياة اليومية للمواطن.

#### أولا: تعريف القروض

تعددت تعاريف الائتمان لكنها لا تخرج من التعبير عن عملية تتم بموجبها تمكين متعامل اقتصادي من التعرف أو استغلال مال نقدي حاضر أو مستقبلي في تمويل أي نشاط اقتصادي وعليه يمكن ذكر بعض التعاريف أبرزها:

-القرض هو مبادل مال حاضر بوعد الوفاء (التسديد أو الدفع) مقابل أن يتنازل أحد الطرفين مؤقتا للطرف الآخر عن المال على أمل استعادته فيما بعد والذي يدعو إلى هذا إنما هو الثقة 4.

-القروض العامة هي مبالغ نقدية تقرضها الدولة أو الهيئات العاملة من الأفراد أو الهيئات الخاصة أو الهيئات العامة الوطنية أو الأجنبية أو المؤسسات الدولية مع الالتزام برد المبالغ المقترضة وفوائدها طبقا لشروط القرض<sup>5</sup>.

-القرض هو قيام البنك بتزويد الأفراد والمؤسسات والحكومة بالأموال اللازمة عن أن يتعهد المدين بسداد تلك القروض وفوائدها والعمولات والمصاريف عليها دفعة واحدة أو على أقساط في تاريخ محدد مقابل تقديم الضمانات التي تقوم على استرجاع القرض في الحصول على الإيرادات6.

> -محمود جاسم الصميدي /وردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص89.

303 - زكى خليل الساعد، مرجع سبق ذكره، ص303.

6- حسن سمير عشيش، التحليل الأنتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض والتوسع النقدي في البنوك - 2010 - 57

- 59

 $<sup>^{2}</sup>$  فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان يوسف، إدارة البنوك مدخل كمى استراتيجى معاصر  $^{2}$ 

#### ئانيا: أهمية القروض

تختلف أهمية القروض مقارنة بغيرها من الأصول الأخرى، ومن ميزانية البنوك وباختلاف الظروف في بلد آخر، كما تختلف حتى في البلد الواحد.

تكمن الأهمية الاقتصادية للقرض في تحويل رأس المال من شخص لآخر، وهو بذلك يعتبر واسطة اللتبادل لاستغلال الأموال في الإنتاج والتوزيع أي وسيلة لزيادة رأس المال أو تكوينه.

وخاصة إذا تحولت هذه المبالغ لقرضها الأصلي الذي أنشأت لأجله أي احترام المعابير العالمية في هذا المجال.

حيث تمنح القروض ضمن ضوابط محددة، مما يجعله يؤدي وظيفته الاقتصادية المتمثلة في إنشاء الخيارات والازدهار الاقتصادي للبلاداً.

كما أن القروض أو ما يعرف بالائتمان الذي تمنحه البنوك والذي يتمثل في:

-الاقتصاد في استعمال النقود بمعنى أن منح الأجل يغني مؤقتا عن استعمال النقود القانونية سواء معدنية أو ورقية، وبذلك يسهل منح الأجل في التعامل بغير إظهار الأطراف للتعامل بالنقود مؤقتا.

-إن وجود الائتمان أفاقا ربحية أمام الطاقات الخلاقة وأصحاب المواهب في المجتمع، فكثيرا من هؤلاء يمكن أن يكونوا في انتظار الفرصة التي تتيح لهم الأصول اللازمة لتنفيذ مشروعات أو تطبيق اختراعات تعود على المجتمع بأكبر الفوائد إذ يكفل الائتمان للمنظمين أن يقترضوا المال اللازم ويحولوه إلى مشاريع.

-عن طريق نظام الائتمان يستطيع أن يمنح عملائه قروض بمبالغ كبيرة على الرغم من الاحتفاظ باحتياطي نقدي قليل نسبيا، فالبنوك تقرض أضعاف ما يودع عندها بواسطة الأفراد والشركات، وهكذا يوصف البنك بأنه صانع الائتمان.

#### ئالثًا: أنواع القروض

إن القروض الحديثة التي تمنحها البنوك التجارية لها نفس طبيعة القروض التقليدية فهي أموال تمنحها البنوك لمتعامليها من أجل تمويل أي نشاط اقتصادي، ولكن الاختلاف الجوهري هو في طريقة تقديمها لقروض، وهذه الأخيرة هي التي تعطي للقروض سمة الحداثة، حيث أنها أصبحت تتعامل بالإضافة إلى الطرق التقليدية بوسائل الاتصال المتطورة كالانترنيت، الهاتف النقال، التلفزة الرقمية...الخ، إذ أن تسوية كل المعاملات والإجراءات الخاصة بالقرض تتم عن بعد وتتحول بعد ذلك قيمة القرض مباشرة إلى الجهة المستفيدة أو يتم تعبئتها في البطاقات الإلكترونية ويمكن تقسيم القروض حسب عدة معايير تتمثل فيما يلي:

.215	1999	 	

#### 1/من حيث الآجال: ونميز فيه نوعين أساسيين1:

1-القروض قصيرة الأجل: وهي قروض مدتها لا تتجاوز سنة توجه لتمويل النشاط الاستغلالي للمنشآت ويتم
 تسديدها في نهاية العملية الممولة ولها عدة أشكال:

#### 1-1- خصم الأوراق المالية:

بمعنى أن يمنح البنك لحاملها ما يعرف بالقيمة الحالية للورقة التجارية مقابل عمولة يقتطعها تسمى الأجيو (agio)، وهذا قبل تاريخ استحقاق الورقة، وبعدها يقوم البنك بتحصيل قيمتها من المدين عند تاريخ استحقاقها.

#### 1-2- اعتمادات الصندوق:

وهي الأموال التي يقدمها البنك للعميل مقابل وعد بالوفاء في الموعد المحدد مع دفع فائدة والغرض منها هو توفير السيولة الآنية ويمكن تقسيمها إلى عدة أقسام3:

#### أ-السحب على المكشوف le découvet

هو سبب العميل ما يزيد عن حسابه الجاري الموجود لدى البنك وذلك بدفع فائدة تتعلق فترة سحب المبالغ المدينة، ويتوقف البنك عن فرض الفوائد بمجرد عودة الحساب من مدين إلى دائن ويستعمل عادة لسداد العجز الناجم عن عدم كفاية رأس المال العامل.

#### ب-اعتماد المرسوم crédit de compagne

هي قروض موسمية تعطى لمساعدة المنشآت التي يكون نشاطها موسمي<sup>4</sup> وذلك لأنها تشهد في مرحلة من مراحل نشاطها زيادة في الحاجة إلى رأس المال العامل نتيجة لتوسيع أو زيادة نشاطها لهذا تلجأ إلى هذا النوع من القروض<sup>5</sup>.

#### - القروض بتوقيع:

هي التزام البنك بدفع مبلغ معين بدل المدين للجهة الدائنة في حالة عجز المدين عن السداد وتقسم إلى:6

5\_ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك 5.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>- ammeur ben halima, **pratique des techniques bancaires**, éditions dahleb,alger,1997.

<sup>2-</sup> الطاهر لطرش، تقتيات البنوك 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ،2003 60.

<sup>.42-41 . -3</sup> 

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup>- ammeur ben halima, <u>lexique de banque</u>, opcit, p19.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup>- farouk bouyacoub, <u>lénirepaise et le financement barcaire</u>, édition casaboh regérie, 2001, p 249.

- -الضمان الاحتياطي: (l'aval): جاء عن طريقة وثيقة التحويل la lettre de change ويتم فيها التعاقد عن طريق الموثق بين المستفيد منها والشخص الطبيعي أو المعنوي والبنك، كما يتم تحديد المبلغ الذي يضمنه البنك.
- الكفالة la coution: ومفادها أن الشخص يضمن آخر وتعطي عادة للبلديات والولايات صناديق التوفير، وتظهر المناقصات خاصة وذلك لتفادي عدم التزام العميل بالقيام بالمشروع وكذلك تعطي للجمارك لأخذ السلع من البناء.
- الإعتمادات المستندية: هي مرتبطة أساسا بعمليات التجارة الخارجية حيث يتوسط بنك أو أكثر بتسديد قيمة السلع المستوردة وتحصيل قيمة السلع المصدرة.

### بطاقات الائتمان:

وهي بطاقة شخصية تصدرها البنوك لخدمة عملائها وتحتوي على معلومات خاصة بحاملها يستعملها تسوية مدفوعاته بدل النقود، كما أن البنوك تعمل جاهدة على تلبية حاجات زبائنها وتوفير الراحة لهم لأجل الوقوف في وجه المنافسين، لهذا استحدثت عدة أنواع من البطاقات نذكر منها: بطاقات الوفاء، بطاقات الائتمان، بطاقات الدولية (فيزاكارت، ماستركارد) وغيرها من البطاقات.

# 2-القروض طويلة الأجل (قروض الاستثمار):

يوجه عادة هذا النوع من القروض لتمويل الأصول الثابتة وهذا هو السبب في طول مدتها التي تتراوح ما بين سنتين إلى سبع سنوات. أولهذا الغرض البنوك سعر الفائدة مرتفع عليها، وتكون قادرة على منحها، ويتم منح هذا النوع من الخدمة مقابل ضمانات وهذا راجع للمخاطر التي ينطوي عليها هذا النوع، وتلجأ البنوك إليه عندما تكون لديها أموال جامدة كزيد عن حاجة تعاملها.

# 2/ من حيث النشاط الممول:

أي حسب الغرض الذي يرغب المستثمر في تحويله وهي3:

- 1- قروض استهلاكية: تستخدم للحصول على سلع استهلاكية من خلال تعبئة بطاقة الائتمان أو لمواجهة مصروفات مفاجئة أو استثنائية كالمرضى، الوفاة، الدراسة...الخ.
- القروض الإنتاجية: توجه هذه الخدمة لتمويل كل أوجه النشاط التجاري كالزراعة، الصناعة، و الخدمات، بهدف توفير رأس المال للعامل لأغراض التشغيل.

 $<sup>^{-1}</sup>$  الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 74.

<sup>43</sup> 

<sup>1،</sup> بدون دار نشر، الإسكندرية ،1999

<sup>2-</sup> منير إبراهيم الهندي، الفكر الحديث في مجال التمويل

### 3/ من حيث الضمان:

بعتبر الضمان تأمين للبنك ضد الأخطار التي قد تنتج عن عمليات الإقراض حيث أنه يمكنه استرجاع قرضه أو على الأقل جزء منه ويمكن تقسيمها إلى:

1-القروض غير مكفولة بضمان: يتم تقديم هذا النوع في حالات معينة أو خاصة كإعطاء قرض لعميل يتعامل بصفة دائمة مع البنك وذو ملائمة، ويكون البنك على اطلاع بمركزه المالي وقدرته على التسديد، وبالتالى مدته أقل من سنته، وعادة يتم تسديده على دفعات شهرية.

### 2-القروض المكفولة بضمان: ويمكن تقسيمها إلى:

- أ- القروض المكفولة بضمان شخصي: حيث نجد هذا النوع من قروض الضمان يتمثل في تعهد من شخص غير المقترض تكون سمعته جيدة وذو ملائمة مالية، بأن يسدد المستحقات المالية للمقترض في حالة عجزه على السداد.
- ب-القروض المكفولة بضمانات معينة: تتمثل في الأصول المالية التي يقدمها المقترض للمقرض مقابل الحصول على القرض، وتكون هذه الأصول تحت تعرف البنك حتى إرجاع القرض في الموعد المتفق وتأخذ عدة أشكال وهي عقاري: وهنا الضمان يتمثل في عقار مرهون لصالح البنك، وهن المنقولات: وقد تكون بضاعة، أوراق مالية، آلات...الخ، وهنا يمكن للبنك التصرف فيها في حالة عدم قدرة المقترض بالوفاء بدينه، كمن أن للضمانات أهمية بالغة فهي تحمي البنك من خطر ضياع حقوقه لذا فيجب على البنك أن يكون حذرا في قبول الضمانات إذ لا بد غليه من اعتماد الدقة في مراجعة وتفحص وثائق إثبات الحيازة للأشياء المقدمة كضمان.

# الفرع الثاني: آليات جذب القروض

سنحاول من خلال هذا الفرع التطرق إلى أهم السياسات المستخدمة في الإقراض، لكن بعد التطرق إلى وجهات نظر المفكرين.

## أولا: تطور وجهات نظر المفكرين

تقتصر السياسات التقليدية للإقراض على تقديم قروض قصيرة الأجل والموجهة إلى الإنتاج الحقيقي (إنتاج السلع) وهو ما يعد تطبيقا لنظرية القروض التجارية، الذي يجعلها تتسم بخاصيتين أساسيتين:

## - القروض تسدد نفسها أي القروض آليا:

بمعنى أن قيمة بيع الإنتاج سوف تغطي قيمة القرض هذا يعني توجيه القروض إلى التجارة، الزراعة والصناعة، أما القروض الاستهلاكية فتتجنب البنوك منحها إذ أنها قروض غير منتجة بالإضافة إلى

الاستثمار في الأصول التي يمكن تحويلها إلى سيولة بسرعة وبدون خسارة ويدعم مؤيدي هذه النظرية أفكار هم من خلال اعتبار الموارد المالية للبنك في أغلبها ودائع تحت الطلب أو خلال فترة قصيرة، لذا لابد أن تكون متجانسة مع استثمارات البنك بالإضافة إلى أن القروض المعطاة تمول أساسا من ودائع هي ملك الغير ولهذا يتم توجيهها إلى تمويل سلع حقيقية تضمن إستاراد القروض.

-تم الرد على هذه النظرية بأن تقديم القروض تسدد نفسها أمر كان مقبول في الماضي حيث لم تكن هناك رقابة حكومية تعمل على سلامة إجراءات وقرارات الإقراض وتتدخل بالمساعدة في الوقت المناسب، بالإضافة إلى أن توجيه القروض إلى إنتاج السلع الملموسة لا يمكن اعتباره حماية مؤكدة لأنه قد تفشل المنشأة المفترضة في تصرف السلع وهذا يؤدي إلى صعوبة استرداد البنك لمستحقاته ، أما بالنسبة إلى القروض الاستهلاكية التي اعتبرتها غير منتجة فتم الرد عليها بأن المستهلكين هم الذين يشترون السلع الحقيقية وبالتالي رفض تقديم قروض لهم معناه تراكم السلع وبهذا يصعب على المنتجين الوفاء بالتزاماتهم تجاه البنك، كما يضيف هؤلاء المفكرين إلى أنه يوجد هناك مستهلكين لهم قدرة كبيرة على تسديد ما عليهم من مستحقات.

أما إذا نظرنا إلى الآجال فمن المعروف أن التنمية الاقتصادية تتطلب قروض متوسطة وطويلة الأجل الأمر الذي يفرض على البنوك التجارية التوجه إلى تقديمها بالإضافة إلى القروض قصيرة الأجل وإلا سوف يتجه المقرضين إلى الأسواق المالية كبديل لهم لتغطية احتياجاتهم وبالتالي يحدث تسرب للودائع من البنوك.

برد المفكرين على فكرة استخدام الودائع باعتبارها مصدر تمويل قصير الأجل في تمويل مشاريع طويلة الأجل بأنه وفقا لقانون المتوسطات Low of averages فإنه إذا تم سحب مبلغ معين من الودائع فاحتمال كبير أم يتم إيداع مبلغ أن يساوي أو يقترب منه وبالتالي ينتج استقرار الموارد المالية للبنك مما بجعله قادر على استخدامها في الآجال المتوسطة<sup>1</sup>.

كنتيجة لهذه الانتقادات ظهر فكر جديد يبين لنا أنه ليست العبرة في توجيه القروض لتمويل سلعة تباع قبل تاريخ استحقاقه لأنه لا يوجد ما يضمن لنا أن السلعة التي عليها الطلب اليوم سيكون عليها الطلب في الغد، لذلك لابد من النظر إلى الدخل المتوقع من النشاط الذي استخدم فيه القرض إلى النشاط في حد ذات وهذا ما عرفه الاقتصاديين بنظرية الدخل المتوقع Antticipated income والتي ترى أنه إذا كان احتمال الحصول على دخل من نشاط معين كبير ويكفى لخدمة الدين ينبغي الموافقة على القرض بغض النظر عن فترة القرض ما إذا كانت قصيرة أو متوسطة أو طويلة أضف إلى ذلك أنه في حالة الازدهار الاقتصادي وزيادة الطلب على القروض طويلة الأجل والبنك مُصر على منح قروض قصيرة الأجل فإن هذا يؤدي إلى و جود أمو ال عاطلة لدى البنك.

<sup>1-</sup>د.منير إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص ص18-19.

ما يلاحظ على أغلبية البنوك أنها تميل لاستخدام نظرية الدخل المتوقع، فحتى البنوك المتحفظة والتي تعمل بنظرية القروض التجارية نجدها تعتمد نفس الفكرة ولكن بطريقة أخرى وهي تجديد القروض قصيرة الأجل استجابة لطلب العميل لعدد من السنوات مما يجعله يقترب من القروض طويلة الأجل.

من خلال كل ما سبق يمكن الإشارة إلى أن الأسس المتعمدة في تحديد نوعية الاستخدام لا تخرج عن نطاق ثلاث أهداف هي: الربحية، السيولة والأمان، فنظرية القروض التجارية تحقق هدف السيولة ( تقديم قروض قصيرة الأجل) والأمان ( عدم إقراض المستهلكين) أما نظرية الدخل المتوقع فتحقق عامل الربحية، لكن لو نظرنا إلى الاتجاه الحديث لهو أكثر استخداما في الوقت الحالي من طرف أغلب البنوك لوجدنا أنه لا يهتم بطبيعة القرض في حد ذاته بقدر ما يهتم بالمزايا التي يحققها القرض للبنك، وعلى هذا الأساس فإنه يستطيع البنك استخدام أمواله في أي مجال و لأي فترة شريطة أن يعمل على ضمان سلامتها ويحقق عائد مجزي من ورائها يتلاءم مع المخاطر التي ينطوي عليها قرار الاستثمار ويساعده على جذب العملاء إلى البنك وأن لا ينتج عنه انخفاض في السيولة مما يؤدي إلى انخفاض قدرة البنك على الوفاء بالتزامه تجاه العملاء، وبالتالي نستطيع القول بأن عملية استخدام الأموال من طرف البنك تتم وفق أسس واعتبارات يتحتم على الربحية والأمان وهذا لأجل المحافظة على المكانة المصرفية في ظل التغيرات الحاصلة في المحيط المالي الداخلي والخارجي، إذ نجد البنوك أصبحت تعمل على تطوير خدماتها التقليدية كما تعمل على ابتكار مجالات الداخلي والخارجي، إذ نجد البنوك أصبحت تعمل على تطوير خدماتها التقليدية كما تعمل على ابتكار مجالات الداخلي والخارجي، إذ نجد البنوك أصبحت تعمل على تطوير خدماتها التقليدية كما تعمل على ابتكار مجالات الستثمارية جديدة ومربحة بالإضافة إلى استعمال الأساليب والطرق العقلانية في استخدام أمواله.

# ثانيا: السياسات المتبعة في الإقراض

يركز التطبيق العملي لمنح الائتمان من قبل البنوك على:

## 1- السيولة:

ومفادها أن البنك يكون قادر باستمرار على مقابلة التزاماته اتجاه العملاء أصحاب الودائع، عن طريق تحقيق السيولة الكافية مما يستتج بالضرورة قيام البنك باستخدام قدر من الوارد في أصول تتمتع بقدر كاف من السيولة، مما يتيح له إمكانية استيراد قيمتها بسرعة دون تحقيق خسارة تذكر عند الحاجة إلى النقود ومن ثم يعمل البنك على توفير الأمان الكافى حيث استخدام أمواله<sup>2</sup>.

أي أنه يتحتم على البنك أن يكون حجم القروض الكلية لا يزيد عن نسبة معينة من الموارد المالية المتاحة، كذلك هذه النسبة تتغير بتغير الوضع الاقتصادي، ففي فترات الرواج على البنك أن يعمل كل ما

<sup>20 -1</sup> 

بوسعه بتحقيق نسبة الإقراض المحددة حتى لا يقع في خطر السيولة، أما في فترات الكساد فعليه أن ينقص من النسبة المحددة للإقراض وذلك في حدود البنوك المنافسة التي لها نفس حجم الموارد المالية .

### 2- الربحية

بمعنى أن درجة سيولة الأصل تتناسب عكسيا مع ربحية هذا الأصل ومخاطر الا ارتفعت سيولة الأصل قلت الربحية، فالنقدية التي يحتفظ بها البنك في خزينته ولدى البنك المركزي هي أصول سائلة بطبيعتها ولكنها في نفس الوقت أصول غير منتجة لا تدر ربحا رغم أنها لاستخدام.

أما القروض قصيرة الأجل فهي لا تتمتع بنفس القدر السابق من السيولة ولكنها تحقق عائدا لا بأس به الناك 2

# 3- الأمان: ويعنى ضرورة توافر بعض الشروط في

ويعنى ضرورة توافر بعض الشروط في المقترض تكفل له المقدرة على سداد القرض وأعبائه في مواعيد استحقاقها دون تأخير، وهو ما يعني في مجمل الأمر توافر الأمان للقرض، وتشمل معايير توافر الأمان في القرض مايلي<sup>3</sup>.

أ- أهمية المقترض للتقاعد على القرض من حيث الشكل القانوني للمنشأة والسلطات المقولة للتقاعد.

ب-السمعة التجارية للمقترض من حيث درجة انتظامه من الوفاء بالتزاماتها ويتم التعرف عليها من خلال معاملاته السابقة مع البنك وكذا مع البنوك الأخرى وغير هم من المتعاملين معه.

الكفاءة الإدارية والفنية لأداء المنشأة الطالبة للقرض.

د- درجة نجاح المنشأة في أعمالها ووزنها في السوق بين المنافسين ونوعية المشكلات التي تصادفها وموقف الإدارة حيالها.

### اضافة إلى:

-سياسة التنويع: إن التنويع في الاستثمارات يؤدي إلى تخفيض وتقليص المخاطر التي قد يتعرض لها البنك وتتم هذه الإستراتيجية من خلال مثلا:

- -التنويع في القطاعات التي توجه لها القروض.
  - -التنويع في تواريخ الاستحقاق.

 $<sup>^{-1}</sup>$  ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص ص 25-26.

<sup>2</sup> عاطف جابر طه ، تنظيم وإدارة البنوك ، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2008 282. 3 صلاح عطية ، محاسبة الاستثمار والتمويل في البنوك التجارية ، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر ، 2003 .163

-التنويع على أساس الموقع الجغرافي للنشاط الذي توجه إليه القروض.

كذلك أن يحدد مقدار ونوع القرض الذي يمكن إعطاءه لقطاع معين أو لعميل معين، بالإضافة إلى الأهمية التي يعطيها البنك لمجال على حساب، فقد يرى مثلا أن استمارة في القروض الموجه لقطاع زراعي أفضل من غيره...الخ.

أما في الدول النامية فهي تواجه مشاكل تدخل الدولة في تحديد وتوجيه القروض حسب طبيعة السياسة التنموية للبلد وهذا ما يحدد من تطبيق هذه السياسة.

- ستويات اتخاذ القرار كانت تتم بتوزيع مستويات اتخاذ القرار فمثلا بالنسبة للقروض الصغيرة يكون القرار بيد وكالة البنك أما المتوسطة فتكون بيد الفرع والمبالغ الكبيرة بيد البنك الأم لكن في الوقت الحالي بنتيجة توفر وسائل الاتصال خاصة الإلكترونية أصبح يتم الاتصال ما بين المستويات الثلاثة من خلال الرسائل الالكترونية وبالتالي يستطيع أي مستوى منح أي نوع من القرارات الخاصة بأي فرض سواء قصيرة أو متوسطة أو طويل والهدف ضمان عدم تضييع الوقت وسرعة اتخاذ القرار خاصة إذا كان القرض في عجلة من أمرهم والغاية الموجودة من هذا كله هي جذب العلماء للبنك وعدم تضييع القروض البديلة على البنك أ.ث"

### - شروط الإقراض:

ويقصد بها كم ما يتعلق بالقرض من تحديد حد أقصى للقروض الممنوحة وألا تتجاوز نسبة معينة من رأي مال البنك المركزي و ذه الأخيرة يحددها البنك المركزي، كذلك تحديد حد أقصى لتاريخ استحقاق القرض وإتباع استراتيجيات في تحديد معدل الفائدة على القرض وهل يبقى ثابت أو يتغير خلال فترة القرض بالإضافة إلى الضمانات التي تلجأ إليها البنوك وكل ما يتعلق بها من أحل تأمين قرضها من الضياع.

### متابعة القرض:

إن الغاية المرجوة من متابعة القرض هي اكتشاف الصعوبات التي قد تعترض أخده في عدم القدرة على التسديد والتدخل في الوقت المناسب من أجل حفظ القرض من الضياع.

### - ملفات القرض:

كانت عملية طلب القرض تتم من خلال تقديم وثائق رسمية بين الوضعية المالية للعميل التي يتسبب لها إعطاء القرض أو عدم إعطاءه، أما في الوقت الحالي فبالإضافة إلى الطريقة السابقة أصبحت العمليات تتم من خلال استخدام قنوات الاتصال عن بعد المختلفة وخاصة الانترنيت ويتم من خلاله الحصول على

 $<sup>^{-1}</sup>$  نير إبراهيم الهندي، مرجع سبق ذكره، ص002-221.

المعلومات الكافية الخاصة بالعميل خاصة إذا كانت مؤسسة كبيرة فيتم الحصول عليها من خلال الأسواق المالية، وهذا في البنك من تجميع هذه المعلومات والتعرف على مدى قدرة العميل على الوفاء بقيمة القرض وكذا تحديد نوعية وطبيعة المخاطر المحيطة به وكيفية التحكم فيها بعد الحصول على الطلب يتم تحليله من طرف خبراء في مجال الإقراض.

# المبحث الثالث الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية

لقد تغيرت نظرة المصارف إلى العمل المصرفي من مجرد تأديتها لخدمات تقليدية تتمثل في تلقي الودائع من مختلف المتعاملين الاقتصاديين وتقديمها في شكل قرض لطالبيها والمحتاجين إليها إلى تقديم خدمات حديثة وبتوجهات تتلاءم مع أهدافها المتنوعة بتنوع مهامها ووظائفها التي تكتسي في كل مرة طابعا من التجديد والاستحداث الناشئ عن اقتحامها مجالات جديدة وكل ذلك من أجل موا بة التطور بأوجهه التكنولوجي و المعلوماتي الذي شهدته كل مناحي الحياة قصد تقديم الخدمة بأرقى و أفضل الطرق وبسرعة وفعالية مناسبة وبالتالي الحفاظ على مكانة البنك في السوق النقدي من خلال تقديم خدمات مصرفية تضاهي مثيلاتها في البنوك المنافسة وتواكب المستجدات في المصارف العالمية، وعليه سنحاول توضيح الاتجاهات الحديثة للخدمة المصرفية في البنوك من خلا تقسيم هذا المبحث إلى:

- المطلب الأول: إدارة وتسويق الخدمة المصرفية.
- المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية.
- المطلب الثالث: المزايا التي تحققها المصارف من تقديم الخدمات الحديثة.
- المطلب الرابع: المصارف الأساسية كأحد التوجهات الحديثة للمصارف.

# المطلب الأول: إدارة وتسويق الخدمات المصرفية:

إن التسويق يعتبر من أقدم من حل النشاط الإنساني على الإطلاق، وهو يعتبر من أهم مجالات الدراسة في إدارة البنوك، وأصبحت وظيفة التسويق المصرفي تشكل جانبا هاما من جوانب الإدارة ووسيلة من الوسائل الفعالة لنجاح وتقدم أي بنك، وفي هذا المطلب سنحاول النظر إلى إدارة وتسويق الخدمة المصرفية

# الفرع الأول: مفهوم التسويق المصرفي

لقد تعددت تعاريف الباحثين والمفكرين للتسويق المصرفي، وهذا نظرا لاختلاف وجهات النظر وهنا يمكننا الوقوف عند بعض التعاريف التالية:

## التعريف الأول:

هو ذلك النشاط الذي يشمل كافة الجهود التي تؤدي في البنك والمؤسسة المصرفية، والتي تكفل تدفق الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك إلى العميل سواء إقراضا أو اقتراضا، أو إيداعا وخدمات مصرفية متتوعة 1.

<sup>1-</sup> زياد رمضان، مبادئ التأمين، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 1999 -4.

### التعريف الثاني:

حالة فكرية تهدف إلى توجيه مختلف الوسائل والإمكانات المتاحة للمصرف وتلبية حاجيات الزبون وإرضائه أ.

### التعريف الثالث:

ذلك النشاط الديناميكي الحركي الذي يمارسه كافة العاملين في المصرف، أيا كن موقعهم أو أيا كان العمل الذي يقومون به، حيث يشمل كافة الحهود التي تكفل تدفق الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها المصرف إلى العميل، كما يحصل على إشباع رغبات واحتياجات هذا الأخير.<sup>2</sup>

ويعرف التسويق على أنه: ذلك النشاط الإداري الخاص بانسياب الخدمات المصرفية إلى العملاء الحاليين والمستهدفين كما يعني التعرف على أكثر الأسواق تحقيقا لأهداف البنك في الحاضر والمستقبل، وكذلك يقيم احتياجات العملاء في الحاضر و المستقبل وما يتطلبه ذلك من تحديد الأهداف التجارية ووضع الخطط لتحقيقها وأخيرا توفير الخدمات اللازمة لتنفيذ هذه الخطط بالإضافة إلى ضرورة القدرة على التكييف مع طبيعة السوق المصرفية. 3-3

## الفرع الثاني: عناصر إدارة الخدمة المصرفية:

إن تواجد الخدمة المصرفية داخل السوق تستدعي معطيات تتعلق بكيفية إدارتها وتسييرها وخاصة الجانب التسويقي لها فيما يخص السعر وطرق وضعه على أسس صحيحة وفق متطلبات السوق وتشمل إدارة وتسويق الخدمة المصرفية للعناصر التالية:

# أولا: تسميد الخدمة المصرفية:

بعتبر قرار التسعير أكثر القرارات تأثيرا على جميع عناصر المزيج التسويقي المصرفي، ومن القضايا الهامة التي تواجه العاملين بالمصرف فالسعر هو أحد المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها لاتخاذ القرارات لأنها مرتبطة مباشرة بدخل المستهلك وقدرته الشرائية ويمكن أن نعرف التسعير على أنه: مجموع القيم التيستند عليها المستهلك من خلال مقارنة الامتلاك، ومنافع الاستفادة والاستخدام من السلطة والخدمة "4.

وإن التسعير في المصارف يتطلب تحديد دقيق للخدمات المصرفية لأن هذه الأخيرة مظهر أن:

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>-Michhel badoc, **morqeting management les sociétés financiere**, Edition l'organisation, paris, 1998, p:08.

<sup>-</sup> التسويق المصرفي، إتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999 :16.

<sup>3.</sup> زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية، الجزائر، 2004 08. 4- ربحي مصطفى عليان إيمان فاضل السامراني، تسويق المعلومات 4006 006.

إن المنتجات المصرفية عبارة عن نقود، وإنشاءها وتداولها يعتبر جزءا اقتصاديا للمصرف وهو الأساس الذي يقوم عليه البنك.

إن الخدمات لها مكانة متزايدة في النشاط المصرفي والتي يتم إدماجها مع المنتج المصرفي (النقود) هذه الخدمات يمكن أن تكون مجانية كتسليم دفتر الشيكات، أو غير مجانية كخصف الأوراق التجارية.

وإن المصرف يعتمد في تأسيس سياسة سعرية على أربعة نقاط:

1-حساب التكاليف: ويتم تقسيمها باستعمال الطرق المحلية المعروفة.

2-قابلية السعر: أي معرفة درجة قابلية السعر لدى الزبائن.

3-تحسين النوعية: كلما كانت نوعية وجودة الخدمات والمنتجات المعرفية أحسن أداء هذا إلى قبول الزبائن
 سعر معروف.

4-الاتصال المباشر: وهذا للقيام بحملات تحسيسية لدى الزبائن وتوضيح التطور والتفسير الذي فرضته القوانين الجديدة الذي أدى إلى ارتفاع التكاليف الخاصة بالمنتجات المصرفية.

# ثانيا: ترويج الخدمة المصرفية

يعرف الترويج على أنه: "جميع الجهود التسويقية والأساليب الشخصية وغير شخصية لإخبار العملاء بالمعلومات الخاصة بالخدمة وشرح مزاياها وخصائصها وكيفية الاستفادة منها ومحاولة إقناعه بالتعامل مع المصرف\* آ.

بستمد الترويج أهمية من خلال عناصر مختلفة نذكر منها:

- بعتبر الترويج أحد العناصر التي يستخدمها البنك لتحقيق ميزة تنافسية على بقية المنافسين بغرض تحسين المركز التنافسي للبنك في السوق المصرفي.
- بساعد الترويج على تعرف العملاء المرتقبين على الخدمات الجديدة مما يؤدي إلى تكوين تفصيلات لهذه الخدمات مما يساعد في الأخير على قبول السوق لهذه الخدمات وخلق ولاءها.
  - بساعد الترويج على بناء صورة ذهنية جيدة عن البنك وخدماته في أذهان العملاء.
- يمكن للترويج أن يساعد في تحقيق التوازن بين جداول الإنتاج والمبيعات عن طريق حث العملاء على تلقى الخدمات والاستفادة منها في المواسم التي يقل فيها الطلب عليها.

<sup>1-</sup> بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للنشر والطباعة، القاهرة، 1999 في المصرفية.

## ثالثا: تنويع الخدمة المصرفية

تهدف إستراتيجية توزيع الخدمة المصرفية إلى جعل قنوات التوزيع متطابقة مع توزيع الزبائن وهذا يعنى تنظيم نقاط البيع بصفة تسهل للمستهلك الوصول إليها حيث أن الخدمات المصرفية ذات جودة عالية رنوعية رفيعة، والمقدمة بصفة دقيقة تسهل عملية التوزيع، ومن هنا نستطيع أن نلمس أهميته وندرك موقعه ضمن المزيج التسويقي للخدمات المصرفية تحديدا أي أن توزيع الخدمة المصرفية يمثل القرارات والأنشطة التي تهدف إلى جعل الخدمة المصرفية في متناول يد المستثمرين وذلك من خلال قنوات التوزيع وتمثل القنوات التوزيعية حلقة وصل ما بين المنتج(المصرف) والمستفيد النهاد أ ، وتمثل أهمية التوزيع في:

- تحقيق الإشباع والرضا للمستفيدين من الخدمة المصرفية.
  - تحسين صورة البنك أمام المستفيدين.

# المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية

لقد عرف عالم الأعمال المصرفية تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف استراتيجيات المصارف في العقود القليلة الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية، ولعل هذا ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشي مع ما أصبحت تتسم به السوق المصرفية، ومن هنا يرى البعض أن على المصارف أن تطور من أدائها تماشيا مع الظروف المحيطة بها بما يتجسد هذا التطور في الصرفة الالكترونية.

# الفرع الأول: الصرفة الالكترونية2

هناك عدة تعاريف للصرفة الالكترونية وسنسرد بعضا منها في:

ت1- هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الأعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة في ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطر للنتقل إلى البنك من أي مكان وفي أي زمان.

2- يتضمن بأن الصيرفة الالكترونية تعنى اتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقرها عبر الانترنيت بدلا من إنشاء مقرا ومباني جديدة.

2 وسيم محمد الحداد و آخرون،

 $<sup>^{1}</sup>$ محمود جاسم الصميدي، ردنية عثمان يوسف، التسويق الاستراتيجي، دار الميسرة والتوزيع والطباعة، الأردن، 2011  $^{2}$  وسيم محمد الحداد وآخرون،  $^{2}$ .43

# الفرع الثاني: أشكال الصبرفة الالكترونية

- 1- جهاز الصراف الآلي ATM
- 2- الصيرفة عبر الهاتف النقال Mobil bouqing
  - 3- البنك النطق.
  - 4- البنك المنزلي.
  - 5- الصيرفة الهاتفية phone bouqing
    - 6- نقاط البيع الالكترونية
- 7- الصيرفة عبر شبكة الانترنيت أو ما يعرف البنك الالكتروني.

رفي حالة التسوق الالكتروني (عبر الانترنيت) بتم السداد من خلال 3رسائل وهي:

- 1- الدفع النقدي الالكتروني وذلك من خلال استخدام النقود الالكترونية.
  - 2- الشيكات الالكترونية وتأخذ مسار الشيك الورقى.
    - 3- بطاقة الانتمان البلاستيكية.

# الفرع الثالث: أهداف الصيرفة الالكترونية<sup>2</sup>

- رسيلة لتخزين حصتها في السوق المصرفية.
  - لخفض التكاليف
- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
  - حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي وقت وأي مكان.

# المطلب الثالث: المزابا التي تحققها المصارف من تقديم الخدمات الحديثة

إن تقديم الخدمات الحديثة من قبل المصارف ينطلق من مبدأ رفع حجم عمليات المصرف عن طريق تقديم خدمات نافعة لأنها تعود على المصرف بمزايا وفوائد منها ما يؤدي إلى زيادة توظيفات المصرف ومنها ما يؤدي إلى زيادة موارده وأهم هذه المزايا:

## 1- الدعاية والإعلان للمصرف:

يعتمد المصرف في تقديمه لهذه الخدمات على قاعدة عريضة من المتعاملين معه، ولا شك في أن تداول اسم المصرف بين عدد كبير من الناس سواء كانوا من المتعاملين معه أو غير المتعاملين معه، يحمل

<sup>.59 -1</sup> 

 $<sup>^{2}</sup>$  وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص  $^{5}$ -  $^{5}$ 8.

إعلانا غير مباشر عن المصرف خاصة إذا ما ارتبط هذا الاسم بتقديم خدمة نافعة، وكثيرا ما تكون النتيجة الجتذاب متعاملين جدد يرغبون في الانتفاع من هذه الخدمات.

### 2- زيادة موارد المصرف:

إن احتفاظ المتعاملين بأموالهم في المصرف معناه ثقتهم في تلبية حاجاتهم المالية عند نشوءها، وزيادة عدد المتعاملين مع المصرف يؤدي إلى زيادة موارد المصرف، لذا يجب ممارسة جميع الوسائل ليشعر الأفراد أن المصرف و ود ليخدمهم و لا ليسلبهم أموالهم.

### 3-زيادة توظيفات المصرف:

هنالك خدمات مصرفية قد تنطوي على ائتمان يمنحه المصرف على المتعاملين معه مقترنا بالخدمة المصرفية ذاتها، ويكون هذا الائتمان قصير الأجل ينتهي بانتهاء الخدمة أو بعدها بوقت قصير، مما يمثل عنصر موائمة بين وقت استحقاق الدفع وبين وقت توفر الأموال لدى المتعامل، ومن أمثلة هذه الخدمات: دفع ثمن الكهرباء أو اشتراك التلفون بالنيابة عنه...الخ.

4-التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد حسابات العملاء بالمصارف1:

أي تحقيق كفاءة في التعامل من الناحية المحاسبية بدون زيادة عدد الموظفين مع تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات المصرفية.

5- تخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات وإجراء المقايضة فيما بين الشيكات التي تمثل هذه المدفوعات:

نقد ازداد استخدام الشيكات كأداة لسداد المدفوعات زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقلص استخدام النقود إلى حد ما، وقد شك الكثير من المصرفيين في مدى قدرة المصارف على التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات وما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات المصرفي.

وقد أدى إدخال استخدام الكمبيوتر في معالجة هذه الشيكات إلى خفض المعاملات الورقية خفضا هائل، وخفض تكلفة إرسال الشيكات من فرع إلى آخر ومن مصرف إلى آخر، وتكلفة العمالة المرتبطة يفرز وقيد هذه الشيكات يدويا.

6-تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان:

إذ أصبح في وسع العملاء أن يتعاملوا مع المصارف في أي وقت دون الحاجة إلى الانتقال من مقر هذه المصارف.

<sup>-</sup> أ**دوات وتقتيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة 2001 - 292-291.

7-تمكين المصارف من تقديم خدمات لعملائها لم تكن معروفة لهم من قبل:

مما أتاح لهم الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم.

8- زيادة القدرة التنافسية: [

حيث من خلال توسع المصارف في الصيرفة الالكترونية يستطيع تقديم خدمات مصرفية بسعر أقل وبجودة أكبر وبكلفة أقل.

9- إبادة الحصة السوقية:

من خلال القدرة على تقديم خدمات مصرفية الكترونية متكاملة وعلى مدار الساعة، وأيضا مراعاة السرية والأمان والدقة ومراعاة العملاء الحالية والمستقبلية.

10-تشجيع الابتكار والتتويع في الخدمات:

فمن خلال التوسع في الصيرفة الالكترونية يستطيع المصرف التوسع في حجم الخدمات التي يقدمها، وتخفيض كلفة تقديم تلك الخدمات، والتنويع في تلك الخدمات، وهناك مزايا أخرى2.

- سحب وإيداع الأموال في أي وقت حتى و إن كان البنك مغلق.
  - التعامل المشفر مع بياناتك مما يضمن ويعزز من السرية.
    - التخفيف من الأعمال الورقية.

و قد أصبحت المصارف الإسلامية منافسا قويا للمصارف التقليدية في العالمية العربي والإسلامي إلى الحد الذي جعل الأخيرة تقوم بإنشاء فروع للمعاملات الإسلامية ومع استناد المنافسة برزت في السنوات الأخيرة ظاهرة تحول المصارف التقليدية إلى مصارف تعامل وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

حيث فرض العمل المصرفي نفسه على المعاملات الاقتصادية والتجارية والمالية كما بدأت تظهر انعكاسات هذا العمل في العالم الغربي بدليل استحداث فروع لبعض المصارف الإسلامية في الدول الغربية<sup>3</sup>.

وفيما يلي حقائق أساليب عن القطاع المصرفي الإسلامي أبرزها<sup>4</sup>:

- إنشاء المصارف الإسلامية حتى نهاية 2007.

المصرفية الالكتؤوني الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع  $_{-}$  ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح ز هير،  $_{-}$ والتوزيع، عمان-

<sup>2-</sup> وسيم محمد الحداد و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 58-59.

علم الاقتصاد في النظم الوضعية والشريعة الإسلامية 1،منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت. .123 2005

 $<sup>^{4}</sup>$ - نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص  $^{00}$ .

- وجود 250 صندوق مشتركا بتطابق مع المبادئ الشرعية.
- نمو المصارف الإسلامية بنسبة 20% سنويا أي ضعف نسبة النمو في المصارف التقليدية.
  - تشكل المعاملات الإسلامية نحو 1.5% من السوق العالمي المصرفي 2007.

والجدير بالذكر إنه قد نشأت حديث مؤسسات متعددة الجنسيات لتوفير المسندات للجهات الحكومية والرقابية على فهم الصيرفة الإسلامية وإصدار معايير تلك الصناعة.

ركدليل على نجاح الصيرفة الإسلامية على مستوى العالم، تم تصنيف مصرف دبي الإسلامي للعام الثاني على التوالي كمركز متقدم في قائمة أسرع المصارف نموا في العالم من حيث رأس المال والاحتياجات النقدية.

حيث صنفت مجلة تابعة لمؤسسة فينا نشال كالميز العالمية المصرف في المركز 223 ضمن الألف مصرف الأوائل في عام 2007 متقدما عن المركز 677 عام 2005 والملاحظ أن نمو الأصول لدى المصارف الإسلامية فإن نمو الأصول لدى المصارف التقليدية وهذا مردة أن الصيرفة الإسلامية تعدى مجالا للتنويع في هيكلة التمويل أوسع بكثير من الصيرفة التقليدية إذ بينما تبنى هذه الأخيرة أسلوب تمويل واحد هو القرض الربوى، تبنى الصيرفة الإسلامية ما لا يقل عن 10 أساليب أساسية للتمويل.

# المطلب الرابع: المصارف الإسلامية كأحد التوجهات الحديثة للمصارف

لا أحد يستطيع أن ينفي التطور الهائل الذي حققته الصيرفة الإسلامية منذ بدايتها في التسعينات من القرن الماضي، فقد برزت المصارف الإسلامية كظاهرة اقتصادية جديدة ميزت الثلث الأخير من القرن العشرين.

- مرت المصارف الإسلامية مند بدأ أعمالها بصعوبات وتحديات عديدة منها ما يتعلق بأساس فكرتها ومنها ما يتعلق بكيفية عملها وفرص نجاحها، فضلا عن استمرارها وقدرتها على المنافسة مع المصارف، إلا أنها أخير ا تمكنت من تحقيق الاعتراف الأكاديمي الواسع بحيث أصبحت من الحقول الجديدة التي يتم التعرض لها في أعرق المراكز الأكاديمية والمؤسسات الجامعية في العالم.

## الفرع الأول: تعريف المصرفي الإسلامي

لا يوجد تعريف محدد للمصارف الإسلامية متفق عليه، بل توجد عدة تعاريف لها أبرزها:

<sup>1-</sup> نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 92.

- المصارف الإسلامية: مؤسسات مالية ومصرفية تقوم على أساس تجنب الربا أخدا وعطاء في جميع الحالات والأعمال التي تؤديها.
- المصارف الإسلامية: منظمات مالية إسلامية، تسعى إلى تحقيق رسالة اقتصادية واجتماعية وذلك في إطار ونطاق تعاليم الإسلام الحنيف، بحيث تساهم في دعم المجتمع، وبناء مجتمع إسلامي متكانف قوي ومتعاون من أجل الخير والنماء.

أي أن المصرف الإسلامي من خلال ما سبق ذكره يقوم على أساس قواعد الشريعة الإسلامية ومبادئها التي تتضمن نصوصا قاطعة وشاملة بتحريم الربا (الفائدة) لذلك سميت بالمصارف اللاربوية، معتمدة في ذلك أساليب تمويل شرعية ، المضاربة المرابحة، المشاركة...الخ.

### الفرع الثاني: المصرف الإسلامي مصرف الـ

أن المصارف الإسلامية وبعدد العقود في نشاطها في الساحة المصرفية، يمكن القول أن المؤسسات المالية الإسلامية أصبحت قائمة وأنها وجدت لتبقى وأنها عددها يقارب 300 مؤسسة وأنها تتربع على أصول مالية تفوق 300 مليار دو لار، وإن العديد من المصارف العالمية قامت بفتح نوافذ للخدمات الإسلامية أ

رعلى الرغم من كل هذا التفوق إلا أن المصارف الإسلامية تواجه مجموعة عوائق أبرزها2:

- قلة في عدد علماء الشريعة المؤهلين حول العالم لتقييم المنتجات التمويلية الجديدة فإن نقص الكفاءات اللازمة من العلماء يقف عائقا أمام الابتكار والتطوير للمنتجات الجديدة.
- عدم وجود سوق مصرفية أو مالية إسلامية منظمة بشكل كافي يساعد المصرف الإسلامي على التعبئة
   والاستخدام الأمثل لمواردها.
- إلزام المصارف الإسلامية من جانب السلطات المصرفية في بعض الدول بالاحتفاظ بنسبة من ودائعها في البنوك المركزية ويتم دفع فائدة عنها.
  - ما أوجب على المصارف الإسلامية حتى تواجه هذه التحديات للقيام ب :
- محاولة الاستفادة من التكنولوجيا والاتصالات والانترنيت في مشاركة الأفكار والدراسات والأحكام الشرعية وغير ذلك فيما يتعلق بعمل الصيرفة الإسلامية.
- ضرورة التوسع في ابتكار وطرح منتجات مالية ومتوافقة مع أحكام الشريعة وذلك لاستيعاب السيولة الكبيرة المتوفرة لدى المصارف الإسلامية.

<sup>.99 -</sup>.103 -

- تدريب وتأهيل الكوادر البشرية على تولي المناصب القيادية.
- على المؤسسات المالية والإسلامية أن تتيح تقاريرها المالية للعلوم تحقيقها الاكتشافية المالية
- ضرورة وجود تشريعات جديدة توحد المعايير التي تبعتها السوق المالية الإسلامية للمساهمة في قيامها
   بدور أكثر عيوبه على المستوى العالمي<sup>1</sup>

 $<sup>^{1}</sup>$ - نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 104.

### خلاصة الفصل:

مما لا شك فيه أن جميع فروع النشاط الاقتصادي حاليا المتطورة والمتنوعة المقدمة من قبل الجهاز المصرفي أدت إلى تطوير الاقتصاديات الحديثة.

الأمر الذي أدى بالمصرف إلى البحث عن أفضل السبل لتطوير الخدمات التي تقدمها لعملائها باستخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية، كتكنولوجيا الاتصالات، خدمات البطاقات المصرفية، خدمات الصراف الآلى...ال

كما أنه وبتغير الظروف الاقتصادية التي تعمل بها المصارف نجد أن للصيرفة الإسلامية نصيبا وافرا من هذا التطور، أيضا إذا أصبحت قطبا مصرفيا هاما في العالم كله وليس في العالم الإسلامي فقط.

رأمام التطور المتسارع الذي تشهد الصناعة المصرفية في العالم، أصبح ينظر إيها على أنها مصرف المستقبل خاصة بعد اللازمة العالمية الأخيرة إلا أنها (المصارف الإسلامية) تحتاج إلى قواعد ولكن مصرفية متفق عليها في العالم الإسلامي بجعلها موضوع التنفيذ، حتى تقدم كل أنواع المنتجات والخدمات المصرفية التي تحتاجها بيئة البلد المتغيرة.

# الفصل الثاني تطور الجهاز المصرفي الجزائري

### مقدمة:

إن المنافسة والظروف والمتغيرات الشديدة والتطورات التكنولوجية والتي ظهرت خاصة في السوق المصرفية.ما أدى إلى تطوير الخدمات المصرفية القائمة نحو الجديد والمعاصر.

والجزائر كغيرها من الدول يسعى إلى الإسراع في تحديث وتطوير خدماتها المصرفية وإلزامها بالبحث عن خدمات جديدة أكثر تطورا وذلك بتبني مفهوم البنوك الشاملة والمتخصصة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ويعتبر هذا مدخلا أساسيا في إصلاح النظام المصرفي الجزائري.فسعت السلطات الجزائرية إلى تطوير نظامها المصرفي.

حيث أن النظام المصرفي هو الواجهة الحقيقية لحالة الاقتصاد الجزائري. ففي كل دول العالم .متعرضة في ذلك لمجموعة من التحديات، فقامت بإدخال مجموعة من التطورات على خدماتها فظهرت التجارة الإلكترونية التي صاحبتها مجموعة من الآثار على الخدمات المصرفية وبالتالي على الجهاز المصرفي.

ولهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: هيكل الجهاز المصرفي الجزائري.

المبحث الثاني:و اقع الجهاز المصرفي في المرحلة الحالية.

المبحث الثالث: انعكاسات تطور الخدمات المصرفية على النظام المصرفي.

# المبحث الأول: هيكل الجهاز المصرفي الجزائري

إن النظام المصرفي هو مجموع المصارف العاملة في بلد ما.وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان.وهو يشمل المنشآت المالية المتخصصة والسلطات المسؤولة عن السيالة النقدية أي البنك المركزي.

ولهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى :البنك المركزي،البنوك التجارية للبنوك المتخصصة.

# المطلب الأول: البنك المركزي

إن النظام المصرفي هو مجموع المصارف في بلد ما، وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان، وهو يشمل المنشآت المالية المتخصصة والسلطات المسؤولة عن السياسة النقدية أي البنك المركزي.

ولهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى البنك المركزي، البنوك التجارية وال

# الفرع الأول:نشأة بنك الجزائر (تأسيس بنك الجزائر)

يعتبر البنك الجزائري أول مؤسسة نقدية تم تأسيسها بالجزائر المستقلة ،وقد كان ذلك في 13 نيسمبر 1962 موجب قانون 144-62.

وقد ورث البنك المركزي الجزائري اختصاصات بنك الجزائر الذي تم تأسيسه في عهد الاستعمار، وأسندت له مهمة توفير الظروف الأكثر ملائمة لتنمية منظومة الاقتصاد الوطني والحفاظ عليها في ميدان النقد والقرض والصرف، من خلال ترقية استعمال موارد الإنتاج في البلاد مع الحرص على ضمان الاستقرار الداخلي والخارجي للنقد، وأهم من ذلك طرح العملة الجزائرية للتداول تحت اسم الدينار الجزائري، وذلك بتاريخ 14 أفريل 1963.

مر البنك المركزي الجزائري والنظام المصرفي بمجموعة من التغيرات والتحولات التي خلفتها الأوضاع السياسية والاقتصادية التي شهدتها الجزائر،على أنه يمكن القول أن الطابع العام لها يتمثل في سيطرة الخزينة العمومية على النظام المصرفي واختزال وظيفة البنوك ودورها في إطار محاسبي ،على الرغم من أنها جاءت لتخفف من الضغوط الموجودة على خزينتها وأصبحت نشاطاتها تتميز بالسلبية في توزيع القروض مع تعاظم دور الخزينة.

62-144

لكن بفضل الإصلاحات التي مست النظام المصرفي بموجب القوانين الصادرة إلى وقتنا خاصة قانون الكن بفضل الإصلاحات التي مست النظام المتعلق بنظام البنوك والقرض أرجع البنك المركزي دوره كبنك للبنوك وأولى له القيام بالمهام التقليدية للبنوك المركزية بالإضافة إلى ذلك تم إنشاء هيئات الرقابة على النظام البنكي وقد استمرت الإصلاحات إلى غاية قانون النقد والقرض الذي وضع تعريف محدد للبنك المركزي رحدة الأحكام الت

### الفرع الثاني:تعريف البنك المركزي:

### <u>تعریف 1:</u>

البنك المركزي هو المؤسسة التي تشغل مكانا رئيسيا في السوق النقدية لأن وجد على رأس الجهاز المصرفي ويساعد البنوك على القيام بمهامها، ومراقبة نشاطها وتوجهها في إطار السياسة النقدية للدولة، من المسلمات أن هذا البنك لا يهدف إلى تحقيق الربح بل خدمة الاقتصاد العام وهو يجسد سلطة واستقلالية الدولة.

### <u>تعریف 2</u>:

تأسس البنك المركزي الجزائري تحت الأمر رقم 62-144 الصادر بتاريخ 13 ديسمبر 1962،وقد بدأ نشاطه في أول جانفي 1963 لميحل محل بنك الجزائر الذي أنشأته فرنسا عام 1851 .

بعتبر هذا البنك هيئة عمومية تتمتع بكامل شخصيتها المعنوية والاستقلال المالي برأس مال قدره 400 مليون فرنك جديد مملوك للدولة بنسبة 100 % ، يتكون مجلس الإدارة من محافظ البنك، وهو رئيس البنك وتشكيلة أخرى تتكون من أعضاء كمستشارين يعينون بناءا على وظائفهم التي يباشرونها في الدولة، وكذلك بناءا على خبرتهم المهنية في مجالات متعددة، اما المهام التي أسندت إلى البنك المركزي حسب قانونه الأساسي،

- إصدار العملة النقدية مع الاحتكار التام لها

-تسيير احتياطات العملة الأجنبية والذهب بيعا وشراءا واحتفاظا

- إعادة خصم السندات العمومية إدارة ومراقبة منح القروض البنكية التجارية، وإعطاء تسبيقات مالية للخزينة العمومية.3

1986 20 12-86

الاقتصاد المصرفي البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السلسلة النقدية، شباب الجامعة، الجزائر 2008 . 140

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> إكن لونيس، السياسة النقدية ودورها في ضبط العرض النقدى في الجزائر خلال الفترة (<u>2000-2009)</u>مذكرة ماجيستير، تخصص نقود، 2011-2010 - 143.

#### تعریف 3:

عرفت المادة 11 من قانون النقد والقرض البنك المركزي على أنه مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي منذ صدور هذا القانون،أصبح البنك المركزي يسمى في تعامله مع الغير بنك الجزائر «يخضع إلى قواعد المحاسبة التجارية باعتباره تاجرا،تعود ملكية رأسمالية بالكامل للدولة.

### تعریف 4:

بمقتضى القانون 90-10 فانون النقد والقرض المؤرخ في 14 أفريل 1990 بعرف البنك المركزي الجزائري على أنه مؤسسة وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي بيدعى في علاقاته مع الغير بنك الجزائر ويعتبر تاجرا في علاقاته مع الغير ،وهو يخضع لأحكام القوانين التي ترعى التجارة بقدر ما تتص الآجال القانونية الخاصة به على خلاف ذلك ،ويتألف رأسماله الأولي من مخصصات الدولة ومبلغه يحدد وفقا للقانون ،كما أن لبنك الجزائر الصلاحيات لفتح فروع ووكالات في أي منطقة مع التراب الوطنى ،و لا يمكن حل البنك المركزي إلا بموجب قانون تحدد بموج

### الفرع الثالث:وظائف البنك المركزي

حسب المواد 39 إلى المادة 57 والمادة 127 من الأمر رقم (03-11)المتعلق بالنقد والقرض يمكن توضيح الوظائف الأساسية لبنك الجزائر فيما يلى:2

1-الإصدار النقدي: إن بنك الجزائر يصدر مجانا النقود الورقية كما أنه يساهم في إصدار نقود الودائع
 ورقابتها وتنظيمها غير أن إصدار النقود لا يتم إلا بشروط التغطية وهي:

سبائك ونقود ذهبية، عملات أجنبية ،شهادات الخزينة العمومية، أوراق في انتظار إعادة الخصم أو في حالة الرهن.

2-العمليات الخاصة بالذهب: إن الاحتياطي من الذهب الذي يحوز ع نك الجزائر هو ملك للدولة والتي أعطته تفويضا دائما لاستعماله كضمان لتغطية النقد أو الأغراض أخرى كالشراء والبيع والرهن والاقتراض، وذلك نقدا وأجلا.

8-العمليات الخاصة بالعمليات الأجنبية: إن بنك الجزائر يمكنه شراء ،بيع ،خصم ، إعادة خصم ، إعطاء أو الحصول على رهن منح أو الحصول على كل وسيلة دفع محررة بعملات أجنبية وكذلك كل رصيد بعملات أجنبية ، وأيضا يدير ويوظف احتياطه من الصرف، وفي هذا الإطار بإمكانه الحصول على قروض أو المساهمة في سندات مالية محررة بعملة أجنبية في الأسواق المالية الدولية.

4- إعادة الخصم واقتراض البنوك والمؤسسات المالية: إن بنك الجزائر يمكنه إعادة الخصم أو القيام بعمليات الرهن خاصة على سندات مضمونة تكون مسحوبة على الجزائر أو على الخارج وتمثل عمليات تجارية ولا

<sup>2</sup>بابوري أميرة، دور المقاصة الالكترونية في تحسين عمليات التسوية لوسائل الدفع في البنوك الجزائرية

التسيير، تخصص مالية وبنوك، المركز الجامعي ميلة، 2012-2013 01.

الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 200.  $^{1}$ 

بد من توفر بعض الشروط في هذه السندات، كما أن إعادة الخصم بمكن أن قروض تمويل قصيرة الأجل، وبإمكان بنك الجزائر منح تسبيقات للبنوك والمؤسسات المالية مقابل حصوله من هذه الأخيرة على نقود، أو سبائك ذهبية، أو عملات أجنبية.

5-التعامل في السوق النقدي: يستطيع بنك الجزائر التدخل في السوق النقدي ،وخاصة شراء أو بيع سندات عمومية أو سندات خاصة قابلة لإعادة الخصم أو بمنح تسبيقات.

6-المساهمات الممنوحة للدولة:يمكن لبنك الجزائر وعلى سبيل تعاقدي وفي حدود أقصاها 20 % من المدخلات العادية للدولة،منح الخزينة العمومية قرضا على شكل حساب جاري لمدة لا تتجاوز 240 يوم في السنة،وينتج عن هذه القروض الحصول على نسب رمزية خاصة بتسيير ها،كما يمكن لبنك الجزائر أن يمنح للخزينة العمومية تسبيقات موجهة لتسيير نشاط المديرية العمومية الخارجية.

7- عمليات أخرى مع الدولة وسائر المؤسسات العمومية: إن تسيير بنك الجزائر لحساب الخزينة العمومية بتم مجانا ،كما يتولى بنك الجزائر توظيف القروض التي يصدرها أو تضمنتها الدولة لدى الجمهور بالإضافة إلى دفع قسائم السندات التي تصدرها أو تضمنتها الدولة بالتعامل مع الصناديق العمومية ،كما يمكنه أن يتولى الخدمة المالية للجماعات والمؤسسات العمومية وتوظيف قرضها ودفع قسائم السندات المالية التي أصدرتها.

8- العمليات مع البنوك والمؤسسات المالية: يستطيع بنك الجزائر القيام بالعمليات المصرفية مع البنوك والمؤسسات المالية العاملة بالجزائر ،وكذلك مع أي بنك مركزي أجنبي غير أنه وباستثناء العمليات المتعلقة بالعمولات الأجنبية فإنه لا يستطيع القيام بعمليات أخرى مع بنوك تعمل في الخارج، وعلى هذا الأساس فإنه على كل بنك يعمل في الجزائر أن يفتح حسابا جاريا يكون دائنا في بنك الجزائر وذلك لأغراض عمليات المقاصة .

9-العمليات المتعلقة بالأموال الخاصة ببنك الجزائري يمكن لبنك الجزائر توظيف أمواله الخاصة أو المتمثلة في رأسماله واحتياطاته ومكوناته ذات الطابع الاستهلاكي،وذلك في عقارات أو سندات صادرة من طرف تنظيمات مالية،كما بإمكانه الحصول أو بناء أو بيع أو تبديل عقارات.

10-إنشاء غرفة المقاصة وتنظيمها وإقفالها: يقرر بنك الجزائر إنشاء تنظيم، تمويل وإقفال غرف المقاصة الخاصة بكل وسيلة دفع سواء كانت ورقية أو غير ورقية أو الكترونية، وهو الذي يسهر على تسيير هذه الغرف، ولذلك فإن مصاريفها تكون على عاتق البنوك والمؤسسات المالية.

54

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> حورية حمني، **آليات رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية وفعاليتها-** -رسالة ماجيستير تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسطينة، 2006-2005 45-45.

11-تحديد النظم المطبقة على البنوك والمؤسسات المالية: يحدد بنك الجزائر الشروط العامة والتي يرخص ضمنها السماح للبنوك والمؤسسات المالية بممارسة نشاطها في الجزائر، كما يحدد كل المعايير التي يجب على كل بنك احترامها وخاصة ما يتعلق ببعض النسب و لا سيما تلك المتعلقة برؤوس الأموال الخاصة والقروض الممنوحة.

12- تنظيم عمليات البنوك والمؤسسات المالية مع زبائنها: يستطيع بنك الجزائر تقنين عمليات البنوك والمؤسسات المالية مع زبائنها ، لا سيما فيما يخص فتح الحسابات الدائنة، والضمانات المقبولة للسلفات والقروض.

13- تنظيم الصرف وحركة الرساميل مع الخارج: ينظم بنك الجزائر سوق الصرف في إطار سياسة الصرف التي يقررها مجلس النقد والقرض، وضمن احتراما لالتزامات الدولية التي تعهدت لها الجزائر. أ

# المطلب الثاني: البنوك التجارية الجزائرية:

بقصد بالبنك التجاري المؤسسة التي تمارس عملية الائتمان (الإقراض والاقتراض)، إذ يحصل البنك التجاري على أموال العملاء فيفتح لهم ودائعهم ويتعهد بتسديد مبالغها عند الطلبأو الأجل وتعتبر عملية خلق الودائع أهم وظيفة تقوم بها البنوك التجارية.

وتؤدي البنوك التجارية ثلاث مهام رئيسية :

- مهمة البنوك التجارية العمومية،مهمة مراقبة المبادلات،ومهمة أساسية تتمثل في الائتمان ريوجد في الجزائر ستة بنوك تجارية عمومية وهي:
  - -البنك الوطني الجزائري BNA.
  - القرض الشعبي الجزائر يCPA
  - البنك الخارجي الجزائريBEA
  - بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR
    - بنك التنمية المحلية BDL
  - الصندوق الوطنى للتوفير والاحتياط. CNEP

55

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> حوري 45-43 .

## الفرع الأول:أهداف رمهام البنوك التجارية الجزائري

### 1-أهداف البنوك التجارية:

تسعى البنوك التجارية الجزائرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة بيمكن إيجازها في النقاط التالية: <sup>ا</sup>

- توسيع وتتويع مجالات تدخلها كمؤسسات مصرفية شاملة .
- تحسين نوعية وجودة الخدمات المصرفية باستخدام أحدث التقنيات في هذا المجال.
- خلق تواصل وعلاقات قوية بينها وبين العملاء باعتبار العميل ثمينا من أصولهم وكذا العمل على كسب ولائهم حاضرا ومستقبلا.
  - الحصول على أكبر حصة في السوق.
  - تطوير العمل المصرفي قصد جذب المزيد من الموارد والحصول على أقصى قدر من الأرباح.
- ربغية تحقيق هذه الأهداف سعت البنوك جاهدة لتهيئة الشروط اللازمة للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفي أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية،حيث قام هذا الأخير بإنشاء وكالات جديدة بوسائل تقنية وأنظمة معلوماتية حديثة كما بذل القائمون على البنوك التجارية الجزائرية بمجهودات كبيرة لتأهيل مواردها البشرية وترقية الاتصال داخلها وخارجها مع إدخال تعديلات على التنظيم والهياكل الداخلية للتوافق مع المحيط المصرفي واحتياطات السوق.

## 2- مهام البنوك التجارية الجزائرية:2

إن المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية يحتم على البنوك التجارية الجزائرية أن تلعب دورا أكثر فعالية وديناميكية في جمع الموارد وتمويل الاقتصاد من جهة ،وكذا تدعيم مراكزها التنافسية في ظل التغيرات الراهنة وأمام كل هذه الأوضاع أصبح لزاما على القائمين بهذه البنوك إعادة النظر في أساليب التنظيم والتسيير والعمل على تطوير منتجاتهم باستراتيجيات أكثر فعالية لمواجهة تحديات البيئة المصرفية خاصة من أجل إرضاء العملاء والاستجابة امتطلباتهم.

وفي هذا الصدد لجأت البنوك التجارية الجزائرية للقيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى استراتيجية تتمثل في جعلها مؤسسات مصرفية كبيرة وشاملة تحظى بثقة المتعاملين

<sup>2</sup> ديلمي وداد، **دور التسويق المصرفي في دعم القدرة التنافسية في البنوك التجارية** ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية و

ligtissad.blogspot.com/2011/12/blog 1: //http://liqtissad.blogspot.com/2011/12/blog

الاقتصاديين والعملاء وتتمثل هذه المهام كما نصت عليها القوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي

.

- تنفيد جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.
  - تنفيد الموارد والاستخدامات المتاحة لها من خلال ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.
    - -إنشاء خدمات جديدة مع تطور المنتجات والخدمات القائمة .
      - -تطوير شبكاتها ومعاملاتها النقدية.
- -التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة ،التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة تلك الهادفة للنهوض بالقطاع الفلاحي والتنمية الريفية.
  - -التسيير الصارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة .
  - -الاستفادة من التطورات العاملية المرتبطة بالنشاط المصرفي.

# الفرع الثاني:نشأة ومفهوم البنوك التجارية الجزائرية

# 1-نشأة البنك الوطنى الجزائرى ومهامه :

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأي بنك تجاري إلا أنه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي.

ويمكن تلخيص أهم وظائف البنك الوطني الجزائري فيما يلي:

- -تقديم خدمات مالية للأفراد والمؤسسات.
- -تحصيل الودائع البنكية الخاصة بالصرف والقرض في إطار التشريع البنكي القائم والقواعد الخاصة به.
  - -القيام بمختلف العمليات البنكية سواء نقدا أو عن طريق الاعتمادات والتحويلات.
    - إيجار الصناديق الحديدية بمقابل.
    - -منح القروض الطويلة والمتوسطة والصيرة الأجل.
      - تمويل التجارة الخارجية.
      - خصم الأوراق التجارية والمالية.
  - تقديم خدمات الوساطة في عمليات الشراء والبيع والاكتتاب في السندات العامة والأسهم.
    - تسليم وتحويل القيم المنقولة أو رهنها .

50- 59	، ديو إن المطبوعات الجامعية،الجز ائر ،2008	ثباکر القز و بنے،

# 2-نشأة القرض الشعبى الجزائرى ومهامه:1

أنشأ في 29 نيسمبر 1966، وهذا بموجب الأمر رقم 336/66 والذي اتبع بالأمر رقم 784/67 المؤرخ بتاريخ 1967/05/11 والمتعلق بالقانون الأساسي للقرض الشعبي الجزائري، ولقد تم إنشاء القرض الشعبي الجزائري من خلال القيام بتأميم البنوك التالية:

- البنك الجزائري المصري بتاريخ 1968/01/01 .
- الشركة المارسيلية للقرض بتاريخ 1968/06/30 .
  - الوكالة الفرنسية للقرض و البنك.

حيث أوكلت للقرض الشعبي الجزائري بالإضافة للأنشطة التقليدية للبنوك التجارية ،مهمة الإشراف على تمويل قصير الأجل للقطاع الحرفي،القطاع السياحي،قطاع الصيد والتعاونيات الغير فلاحية،قطاع المياه والرى وأصحاب المهن الحرة.

كذلك يقوم بعملية البناء والتسيير من خلال قروض متوسطة وطويلة الاجل.

ويقدم قروض وسلفيات لقاء سندات عامة إلى الإرادات المحلية ،وتمويل مشتريات الدولة والولاية والبلدية والشركات الوطنية.

# 3-نشأة ومهام البنك الجزائري الخارجي:2

أنشئ بموجب المرسوم رقم 67-204 المؤرخ بتاريخ 1967/10/11 على شكل مؤسسة وطنية حيث أنه يعمل وفقا للقانون التجاري، ففي الإطار الداخلي يقوم بما يلي:

- تمويل المؤسسات خاصة الشركات الكبرى في ميدان المحروقات.
- تمويل المؤسسات بالقروض اللازمة للتجهيز سواء كانت مباشرة مثلا،السحب على المكشوف والتسبيقات المباشرة أو غير المباشرة وتشمل القروض بالتوقيع والاعتمادات المستندية والكفالات.
  - بمنح القروض الاستثمارية متوسطة الأجل

أما في الإطار الخارجي فيقوم بما يلي:

- ترقية علاقات الجزائر الخارجية من خلال الاستيرادو التصدير.
- تمويل التجارة الخارجية وتوفير كل المعلومات المتعلقة بالمؤسسة الخارجية.

58

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> 20/03/2015 date de concitation. istamfin. go.forume net.16.00h

## 4- شأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومهامه: 1

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار سياسة إعادة هيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 ،وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته ودعم نشاطات الصناعة التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوى وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي،مزارع الدولة والمجموعات القانونية التابعة للقطاع الاشتراكي ،مزارع الدولة والمجموعات القانونية كذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية ،مزارع القطاع الخاص ،تعاونيات الخدمات والدواوين الفلاحية إلى جانب قطاع الصيد البحرى.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 22 مليار دينار مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 100.000.00 السهم الواحد اليرتفع في بداية 2000 إلى 33 مليار دينار جزائري موزع على 33000 سهم مكتتب من طرف الدولة .

لكن بعد صدور قانون النقد والعرض في 1990/04/14 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص،أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التتمية ولتحقيق أهدافه وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة مؤطر تبأكثر من 7000 موظف والقيام بتنويع منتجاته وخدماته المتضمنة لأبعاد الجودة وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة الأجنبية التي تزاول نشاطها في السوق المصرفية الجز ائرية.

## 5-بنك التنمية المحلية نشأته ومهامه:<sup>2</sup>

تأسس بالمرسوم رقم 85/85 1985/04/30 وهو منبثق عن القرض الشعبي الجزائري ويقوم بالمهام التالية:

- خدمة الهيئات المحلية على مستوى البلديات و الو لايات.
- -منح القروض القصيرة والمتوسطة الأجل لتمويل عمليات الاستير ادوالتصدير.
  - -منح القروض المتوسطة والقصيرة الأجل إلى القطاع الخاص.

<sup>1982،</sup>المتعلقة بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية ،العدد 11 13 106-82 1982/03/16 554

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>.14/05/2015 تاريخ الاطلاع www.iefpedia.com. 13.47 .

# 6-نشأة الصندوق الوطنى للتوفير والاحتياطومهامه:

أنشئ هذا الصندوق في 10 أوت 1964 رذلك بموجب القانون 227/64 وذلك من أجل القيام بعمليات جمع الادخار من المواطنين إلى جانب إدارة الأموال والهيئات العمومية وأموال منتسبي الهيئات العمومية وذلك بهدف استغلالها في خدمة التنمية الاقتصاديةو الاجتماعية وتمويل البناء والجماعات المحلية،ومن مهامه :يعمل الصندوق على تشجيع الادخار على نطاق واسع وذلك من خلال توسيع شبكة فروعه وتخفيض الحد الأدنى للمدخرات بالإضافة إلى تشجيع المدخرين من خلال تمكينهم من الحصول على مساكن بالتقسيط.

### المطلب الثالث:الينوك المتخصصة

## الفرع الأول:تعريف البنك الخاص

تعرف البنوك الخاصة على أنها مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها ومكان تقديم خدمات مصرفية حديثة وتقليدية، رأسمالها حصريا خاص تخضع للقانون التجاري والخاص متقبل الودائع من الجمهور وتساهم في تمويل المشاريع،وبهذا فهي تساهم في توفير الأموال وتنظيم تداولها ابتداء من قبول الودائع إلى منح القروض وتلعب هذه البنوك دور الوسيط بين المستورد والمصدر بتقديمها بعض الخدمات المالية،كما نلمس الوظيفة التمويلية وذلك بمساهمتها في تمويل مشروعات تتموية إذن هي وسيط بين المدخرين والمستثمرين.

تخذ البنوك الخاصة شكل شركات المساهمة ،ومن هذا يمكن أن نفرق بين البنك العام والبنك الخاص من طبيعة رأس المال،عدا ذلك فهو بنك تجاري مثله مثل أي بنك عام يخضع إلى رقابة البنك المركزي والهيئات المختصة.

إنن البنك الخاص هو بنك يختص في تقديم خدمات الصيرفة الخاصة التي لا يقوم بها أي بنك عام ،وعموما هذه الخدمات هي:الرهونات،حسابات الأجور،خدمات تسيير الثروات،حيث يختص في زبائن معينين بأموالهم الهامة،حسب ما يريدون لأموالهم من استثمار.

فعندما نتكلم عن بنك له صفة قانونية لشركة باسم جماعي أو شركاء بتوصية ففي هذا النوع من البنوك الشركاء هم المسؤولين شخصيا عن أموالهم المودعة في البنك. 2

ويمكننا أن نستخلص من التعريف مميزات البنك الخاص وهي:

-هي مؤسسات مالية أو بنوك ملكيتها للأشخاص طبيعيين أو معنوبين يخضعون للقانون الخاص.

ouvrage colectif**,l'enterprise et la banque dans les mutations ecomomiques en algerie**,opu,alger,1994,p <sup>1</sup>

<sup>.</sup>²http://swiss-bank-accounts.com/f/banque/general/banque-privee html consulté le 21/04/2015

-طبيعة رأسمالها خاصة.

-بما أنها ليست بنوك عمومية ،فيمكن أن نلاحظ اختفاء حواجز البيروقراطية .

-بما أن هدف هذه البنوك ذو طابع تجاري بحت وهو الربح،فإن هذه البنوك تسعى إلى تقديم أحسن الخدمات.

- حظى هذا النوع من البنوك بشبكة اتصالات واسعة ومتطورة.

-يستخدم هذا النوع من البنوك أحسن الطرق والأساليب في الإدارة والتسيير،كما يعتمد على الإطارات ذات الكفاءة والمستوى العالي

### الفرع الثاني: الوظائف الحديثة للبنك الخاص

في ظل التطورات التي شهدها العالم ويشهدها لحد الآن،ويرجع الفضل في ذلك إلى التطور التكنولوجي .فإن البنك أصبح يمارس بعض الوظائف التي لم تكن معروفة فيما سبق وهذا تماشيا مع تطورات العصر والنمو والازدهاروالاستقرار وتحقيق الأرباح من بينها ما يلي:

1- قديم خدمات استشارية للمتعاملين: أصبحت البنوك حديثًا تشارك في إعداد الدراسة المالية للمشاريع المتعاملين رعلى أساس هذه الدراسة يحدد الحجم الأمثل للتمويل وطرق التسديد ومدى توافقها مع سياسة المشروع في الشراء والإنتاج والتوزيع والتحصيل وهذا يفيد البنك في معرفة مدى كفاءة المشروع الذي سيقدم على تمويله ،كما أن تحديد حجم هذا التمويل هام جدا،حيث يجب أن يكون هذا التمويل يفي بحاجات المشروع،ولا يشكل نقص في السيولة أو الإفراط فيها،وتدخل ضمن هذه الخدمة دراسة الدورة النقدية وعلاقتها بالمركز المالي للمشروع.

2- إدخار المناسبات:أصبح البنك يشجع المتعاملين على الادخار لمواجهة بعض المناسبات المعنية كنفقات الاصطياف أو الزواج، وهذا بإعطائهم فوائد مجزية على هذه المدخرات ومنحهم تسهيلات ائتمانية تتناسب مع حجم مدخراتهم ،هذا النوع من الخدمات يساهم في ...مدخرات عون من الأعوان الاقتصاديين رهو قطاع العائلات .

3-البطاقات الائتمانية استحدثت هذه الخدمة من طرف البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية في ستينات القرن الماضي، وهي بطاقة . تحتوي على معلومات تعبر عن حاملها ورقم حسابه يتمتع المتعامل الحامل لهذه البطاقة بمزايا هذه الخدمة والمت لله خاصة في قيام المتعامل بشراء سلع وخدمات معنية من محلات محددة تتعامل مع البنك نفسه الذي يتعامل معه للمتعامل على أن يقوم بتسديد هذه الفواتير في أوقات لاحقة محددة حسب الاتفاق مع البنك ،ويأخذ البنك عمولة من المحلات التجارية،تستعمل هذه البطاقة على

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> و هيبة خروبي، مرجع سبق ذكره، ص 124.

ثلاث مستويات وهي سحب الأموال من الموزعات الإلكترونية، شراء مختلف السلع والخدمات واستعمالها للاقتراض من بنك آخر.

4-إدارة ممتلكات وشركات المتعاملين مع البنك: في الدول المتقدمة وهي الأثرياء البنوك بإدارة أمو الهم وممتلكاتهم بعد وفاتهم وذلك بتحديد البنك لمجال استثمار هذه الأموال وكيفية التصرف في العوائد.

بهذا فقد أصبحت البنوك تمارس أي نوع من الخدمات من شأنه أن يرتفع حجم عملياتها عن طريق تقديم خدمات تعود على البنك بالخدمات الآتية: أ

1-الدعاية والإعلان:باعتماد البنك في تطبيقه هذه الخدمات إلى قاعدة عريضة من المتعاملين سيجعل من اسم البنك متداو لا بين عدد كبير من الأشخاص الأمر الذي سيشكل إعلانا غير مباشر للبنك وبالتالي يساعد على جدب زبائن جدد.

2-زیادة موارد البنك: يحتفظ المتعاملین بأموالهم لدى البنك لثقتهم به الذا فإن زیادة المتعاملین تعني زیادة موارد البنك لذا على البنك أن یسعى لكسب تقتهم و إقناعهم بجدوى خدماته.

3- زيادة توظيفات البنك: هناك بعض الخدمات التي يقدمها البنك تشمل منح القروض قصيرة الأجل وينتهي هذا القرض بانتهاء الخدمة أو بعدها بوقت قصير أي الملائمة بين استحقاق الدفع ووقت توفر الأموال المتعاملين مثل اشتراكات الهاتف، فيقوم البنك بدفع هذه الفواتير ويمنح المتعامل قرض يستحق مع نهاية الشهر، وهذا ما يؤدي إلى زيادة توظيفات البنك.

4-تحقيق عمو لات وأسعار فائدة أعلى عن طريق تقديم خدمة البطاقة الائتمانية.

# الفرع الثالث: الإطار القانوني للبنوك الخاصة في الجزائر

لقد أتاح قانون النقد والقرض الفرصة للبنوك والمؤسسات المالية الخاصة الوطنية والأجنبية وكذا فتح الفروع والتمثيلات للبنوك الأجنبية وذلك عن طريق منح الترخيص ثم الاعتماد من قبل مجلس النقد والقرض سمح هذا الإصلاح بفتح القطاع للاستثمار الخاص لأن توسيع الساحة المصرفية يشكل محور الاهتمام لتحسين الوساطة المالية،الذي سيخلق نوع من المنافسة التحفيزية.

1-الإعتماد والترخيص للبنوك الخاصة: ابتداء من صدور قانون النقد والقرض أصبح بإمكان البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية أن تفتح فروعا لها بالجزائر وفتح هذا المجال أمام الخواص الجزائريين بشرط خضوعها للقانون الجزائري ،وأول هذه الشروط هي طلب الترخيص من مجلس النقد والقرض كما جاء في قانون النقد والقرض، تتشكل هذه البنوك في شكل شركات أسهم.

. 125

. -

كما اجاز هذا القانون المساهمات الأجنبية في البنوك والمؤسسات المالية التي تخضع للقانون الجزائري،ونلك مع مراعاة مبدأ المعاملة بالمثل (المواد من 82 إلى 85) . .

والبنوك الخاصة مثلها مثل البنوك العامة تتمتع باستقلالية رأسمالها، ولكنها هي الأخرى تخضع لرقابة البنك المركزي واللجنة المصرفية،وتجدر الإشارة إلى أن الاستثمار في هذا القطاع ليس كأي استثمار لأن البنك يستعمل أموال المودعين للقيام بنشاطه الذا وحرضا على سلامة النظام المصرفي وأمن أموال المودعين بسهر بنك الجزائر كبنك مركزي على متابعة مستوى رؤوس أموال البنوك وتطور التزاماتها،وكذا درجة احترافها وكفاءتها وعند توفر هذه الشروط ويوافق عليها مجلس النقد والقرض تتحصل البنوك والمؤسسات المالية على الترخيص المرغوب فيه.

2-شروط تأسيس بنك خاص ومؤسسة مالية وشروط إقامة فرع لبنك ومؤسسة مالية أجنبية والشروط الواجب توافرها في مسيرها:

# 2- 1شروط تأسيس بنك خاص ومؤسسة مالية أو فرع لبنك أو مؤسسة مالية أجنبية:

تخضع تأسيس بنك أو مؤسسة مالية أو فتح فرع لبنك أو مؤسسة مالية أجنبية لعدة شروط حسب النصوص التشريعية المطبقة<sup>2</sup>:

-عند طلب الرخصة لتأسيس بنك أو مؤسسة مالية أو فرع لبنك أو مؤسسة مالية أجنبية يجب أن يرفق بملف بحدد عناصره بنك الجزائر ويجب أن يتضمن هذا الملف على وجه الخصوص:

- -برنامج النشاط.
- -الوسائل المالية والتقنيات المرتقبة.
- -صفة وملائمة المساهمين إذا اقتضى الأمر
  - -قائمة المسيرين الرئيسيين
- -مشاريع القوانين الأساسية إذا تعلق الأمر بإنشاء بنك أو مؤسسة مالية .
- -القانون الأساسي للبنك أو المؤسسة المالية عندما يتعلق الأمر بفتح فر علبنك أو مؤسسة مالية أجنبية.
  - -التنظيم الداخلي.

01-93

1993/01/03 ، يحدد شروط تأسيس بنك ومؤسسة مالية وشروط إقامة فرع بنك مؤسسة مالية وأجنبية، الجريدة . 1993/03/14

الرسمية العدد 17

<sup>90-10</sup> المتعلق بالنقد والقرض، بوتفليقة يقرر رهن الذهب، جريدة الخبر اليومي، العدد 3865

<sup>.2003/08/24</sup> 

- يمنح الترخيص في أجل أقصاه شهرين بعد تقديم كل عناصر الملف كما يمكن رفض الترخيص ويمكن أيضا الطعن فيه كما يمكن سحب الترخيص لنفس أسباب سحب الاعتماد وذلك لقرار مجلس النقد والقرض وهذه الأسباب هي:
  - 1- بناءاعلى طلب البنك أو المؤسسة المالية.
  - 2-تلقائيا:عندما لم تعد تتوفر الشروط التي منح على أساسها الاعتماد .
    - -إذا لم يتم استغلال الاعتماد لمدة 12 شهرا.
    - -إذا توقف النشاط موضوع الاعتماد لمدة 6 أشهر.
    - 3-كما يجوز للجنة المصرفية سحب الاعتماد كعقوبة تأديبية.
- -كما يجب على البنك أو المؤسسة المالية أو الفرع الأجنبي التي تحصلت على الترخيص أن تتقدم بطلب اعتماد لدى المحافظ في اجل لا يتعدى 12 شهرا كما يمنع القيام بأية أعمال مصرفية قبل الحصول على الاعتماد.

# 2-2-الشروط التي يجب أن تتوفر في مؤسسي البنك أو المؤسسات المالية ومسيريها وممثليها:

لا يجوز لأي كان أن يكون مؤسسا لبنك أو مؤسسة مالية أو عضو في مجلس إدارتها، وأن يتولى إدارة البنك أو المؤسسة المالية، أو تسييرها أو تمثيلها، إذا كان ممن حكم عليهم بـ

- اختلاس أو غدر أو سرقة أو نصب أو إصدار شيك دون رصيد أو خيانة أمانة.
- -حجز عمدي بدون وجه حق ارتكب رمن مؤتمنين عموميين أو ابتزاز أموا أو قيم.
  - -الإفلاس.
  - -مخالفة التشريع والتنظيم الخاص بالصرف.
  - -التزوير في المحررات أو التزوير في محررات خاصة تجارية أو مصرفية.
    - إخفاء أمو ال استلمها إثر هذه المخالفات.
    - لفة مرتبطة بالمتاجرة بالمخدرات وتبييض الأموال والإرهاب.

64

<sup>.52</sup> الجريدة الرسمية العدد 52 .

-إذا قام عليه من قبل جهة قضائية أجنبية بحكم يتمتع بقوة الشيء المقضي فيه بشكل حسب القانون الجز ائري إ حدى الجنايات أو الجنح المنصوص عليها.

- إذا أعلن إفلاسه أو لحق بإفلاس أو حكم بمسؤولية مدنية تعرض في شخص معنوي مفلس سواء في الجزائر أو في الخارج ما لم يرد له الاعتبار.

-كمايجب أن يكونوا مؤهلين لتأدية وظائفهم بكيفية تجنب البنك أيخسارة وتحمى مصالحه ومصالح الزبائن.

### 3-أهمية البنوك الخاصة 1:

إن إنشاء البنوك الخاصة هو كفيل بإعادة هيكلة الجهاز المصرفي في الجزائر ،وكون السوق الجزائرية في هذا المجال مازالت حديثة ويمكنها استيعاب عدد أكبر من البنوكالخاصة الوطنية والأجنبية هذا من جهة،ومن جهة أخرى فإنه رغمالاحتكار الذي تمارسه البنوكالعمومية إلا أن السوق الجزائرية لا تزال غير مستغلة بشكل تام فيهذا المجال الهذا فهي بحاجة إلى الاستثمار في هذا القطاع وخاصة الاستثمار من طرف شركاء أجانب فهذه الشراكة تمكننا من الاستفادة من التقنيات والتكنولوجيات الحديثة وكذا الخبراتالعالية التي تستخدمها البنوك الأجنبية ،إن تكييف هذه التقنيات الجديدة مع أذهان المتعاملين الاقتصادين والمستثمرين الجزائريين سيسمح بدخول عمليات مصرفية جديدة أي منتوجات مالية مستحدثة ستساهم في تطوير الجهاز المصرفي ورفع أدائه .

بما أن البنوك الأجنبية وفروعها لا تتميز فقط بنشاطاتها وصلاحيات واسعة لا تقتصر فقط على نشاطات التسبير المالي وتقديم القروض بل تتعدى إلى الاستثمار، فإن هذا سيعود على الاقتصاد الجزائري بالنفع من حيث دخول العملة الصعبة من جهة ،وكذلك المساهمة في دفع النمو الاقتصادي وتقليل البطالة وكذا تحسين نوعية العمالة بالاستفادة من الخبرات والتكنولوجيات الأجنبية من جهة أخرى تتواجد الجزائر في محيط دولي معقد ،وفي ظل العولمة ونظام مالي دولي في غاية التشابك وأمام مقتضيات مسايرة سياسة الانفتاحالاقتصادي في أعقاب المباشرة في المفاوضات الخاصة بالانضمام إلى منظمة التجارة العالمية ،إلى جانب تقييد الهيئات الدولية ،توجهت الجزائر إلى إرساء تقاليد وثقافة جديدةكانت غائبة في المجال المصرفي،وإ المنافسة الحرة والنزيهة بالشروط المتعارف عليها دوليا.

وما نلاحظه في السنوات الخمس الماضية هو أن أصبح النظام المصرفي بشكل أكبر مجال للاستثمار ،والذي يشكل عامل جذب لجميعفئات المستثمرين وهذا سبب النقص في التغطية المصرفية من جهة،والنقص في الخدمات وخصوصا الخدمات المصرفية الحديثة من جهة أخرى.

65

الجهاز المصرفي الجزائري واقع وآفاق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع بير،الجزائر، 2001/2000 216.

## 4- أنواع البنوك الخاصة في الجزائر:

لقد حظيت البنوك الخاصة باهتمام التشريع الجزائري وذلك من خلال قانون النقد والقرض الذي صدر في 1990 ،وتأكد عندما عدل هذا القانون بالأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض،كما أنه وفي قانون ترقية الاستثمارات تدعم مبدأ الاستثمار الحر الخاص والأجنبي في الجزائر فأصدر المرسومالتشريعي بتاريخ 1993/10/05 ويعتبر هذا القانون الضامن الوحيد للمستثمرين الخواص والأجانب عندقيامهم بأي مشروع بخدم الاقتصاد الوطني، وهذا ما شجع المستثمرين الأجانب على إنشاء فروع البنوك الأجنبية ونجد في الجزائر ثلاثة أنواع من البنوك الخاصة.

### 4-1 بنوك خاصة وطنية:

وهي بنوك خاصة ذات رأسمال خاص تعود ملكيتها لأفراد أو شركات تحمل الجنسية الجزائرية .

لم يكن هذا النوع من البنوك الخاصة موجودا ،فقذ ظل باب الترخيص مقفلا حتى عام 1998 حيث سمحت الدولة بإنشاء بنوك خاصة وأصبح بإمكان المستثمرين الجزائريين الاستثمار في هذا المجال.وبالفعل ظهر عدد من البنوك الخاصة الجزائرية والتي أثبتت وجودها مثل بنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي الجز ائري ويونين بنك.

## 4-2 بنوك خاصة أجنبية:

وهي فروع لبنوك خاصة أجنبية تواجدتفي الجزائر بغية التوسع في تقديم الخدمات، ومع الانفتاح الذي شهد الجزائر والذيكان يستهدف جذب الاستثمارات الخارجية فتحت العديدمن البنوك الأجنبية ذات السمعة العالمية فروعاً لها في الجزائر وكمثال على ذلك فرع البنك الخاص الأمريكي،

# 4-3 البنوك الخاصة المختلطة:

وهي بنوك ذات رأسمال مختط أجنبي وجز ائري،وهو يدخل ضمن الاستثمارات الأجنبية ولكن بالمشاركة مع بنوك وطنية عمومية وكان هذا النوع من البنوك أول شكل من أشكال البنوك الخاصة التي سمحت لها السلطات والدليل على ذلك بنك البركة الجزائري،وهو مشاركة بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك البركة الدولي.ويعتبر هذا الفرع من البنوك الأقل خطورة ،لأن الإدارة كانت في أيدي جزائرية.

مصاريف عن طريق التحديث، مجلة الاقتصاد والأعمال، عدد خاص، ديسمبر 2003 . 28

ولا ننسى أن نشير إلى أن خوصصة البنوك العمومية هي أيضا طريقة من طرق تواجد البنوكالخاصة في الجزائر، وعلى الرغم من أن هذه الطريقة لم تتجسد إلى حد الآن على أرض الواقع، إلا أن التفكير فيها قائم ، مديث أنه جرت محاولات وهي: أ

-عملية إعادة هيكلة رأسمال البنوك، ففي عام 1997 اتخذ قرار بخوصصة بنك التنمية المحلية لأنه كان يسجل نتائج سلبية من جهة ومن جهة أخرى اعتبر التنازل عن عدد من الفروع يمكن أن يشكل عامل جذب المستثمرين الأجانب.

-كما أنه فتح رأسمال القرض الشعبي الجزائري ويعتبر هذا أكثر بنك جاهز للخوصصة وذلك بعد تطهير محفظة وارتفاع الملاءة عنده وقد حقق نتائج إيجابية.

## 5-قائمة البنوك الخاصة في الجزائر (2004):

## 5-1 البنوك الخاصة ذات رأسمال وطنى:

بوجد في الجزائر بنكين خاصين برؤوس أموال جزائرية وهما:

#### الشركة الجزائرية للبنك

أنشئ في أغلبته من قبل مستثمرين جزائريين في 28 أكتوبر 1998 ،يقدر رأسماله ب 700 مليون دج، يقع مقره في حيدرة بالجزائر العاصمة.

## البنك العام لحوض المتوسط

أنشئ هذا البنك في 30 أفريل 2000 <sup>2</sup> في شكل شركة ذات أسهم برأسمال قدره 1 مليار دج مقره الرئيسي في الجزائر العاصمة.

#### 2-5 بنوك خاصة مختلطة:

## -بنك البركة الجزائري:<sup>3</sup>

أنشئ في1990/03/01 بالمشاركة بين دلة البركة القابضة البحرينية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية الجزائري بنسبة كانت 49 % الشركة دلة ، 50 % BADR لكن الحصصالان متساوية بنسبة 50 % يقوم هذا البنك بكل الأعمال المصرفية حسب الشريعة الإسلامية ،مقره بن عكنون بالجزائر العاصمة.

<sup>2</sup>La création de la BGM, <u>revue Maghreb développement</u> actualité n°14, aout 1999, p3

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> و هيبة خروبي، مرجع سبق ذكره ،ص 129 .

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>Ammon Ben Halima, **pratique des technique bancaires, référence l'algérie**, edition dahlab alger 1997,p35.

البنك المختلط الشامل: أنشأ ذا البنك في 1988/06/19 بين البنك الخارجي الليبي بنسبة 50 % وأربع بنوك عمومية بنسبة 50 %وهي :BNA-BEA-CPA-BADR بقوم بإنجاز كل العمليات البنكية والمالية والمالية والتجارية وذلك من أجل ترقية وتنمية التجارة في الدول المغاربية.

### 5-3 الفروع البنوك العربية:

## الشركة العربية المصرفية (الجزائر)

اعتمدت في 1998/09/24 برأسمال قدره 20 مليون دو لار يساهم فيه: "الشركة العربية للبنك ب 70 %.

\*فرع البنك العالمي ب 10 %.

\*الشركة العربية للاستثمار ب 10% 0

-الشركة الجز ائرية للتامين ب 5 % .

-متعاملین جز ائریین خواص ب 5 %.

#### بنك الريان

أنشأ في 2000/10/08 ،وهو فرع للبنك قطري تم إنشاؤه من قبل مجموعة الفيصل التي مقرها قطر برأسمال قدره 30 مليون دو لار مقره الرئيسي بئر مراد رايس الجزائر العاصمة.

-البنك العربي PLC الجزائر:أنشأ في 2001/10/15 وهو فرع لبنك أردني مقره الرئيسي بعمان يقدر أسماله ب 500 مليون دج .

## 5-4 فروع لبنوك أجنبية:

\_ سيتي بنك:و هو فرع لبنك امريكي اعتمد 1998/05/18 يقدر رأسماله ب 500 مليون دج مقره حيدرة الجزائر العاصمة.

- -الشركة العامة:أنشأ في 1999/11/4 برأسمال قدره 500 مليون دج مقره الأبيار.
- ناتكسيس بنك:أنشأ في 1999/10/27 دمج القرض الوطني والبنك الفرنسي للتجارة الخارجية برأسمال قدره 500 مليون دج مقره الجزائر العاصمة.
  - -بي أن باري باس الجزائر :فرع لبنك فرنسي أنشأ في 2012/10/31 مقره حيدرة برأسماله 500 مليون.

 $<sup>^1</sup>$ Banques et etablisements financiers in(www.bank-of-algeria.dz)consulté le 14/06/2004 on line .

# المبحث الثاني:واقع الجهاز المصرفي الجزائري في المرحلة الحالية

إن النظام المصرفي الجزائري هو الواجهة العاكسة لحالة الاقتصاد الوطني حيث نجد أن معظم النظم المصرفية أولت اهتماما كبيرا للتحول من الاقتصادالاشتراكي إلى اقتصاد السوق ،هذا ما أثر على واقع النظام المصرفي الجزائري، لذا سنتطرق في هذا المبحث:

المطلب الأول: واقع المنظومة المصرفية الجزائرية والخدمات المقدمة في الجهاز المصرفي

المطلب الثاني: دور الجهاز المصرفي في تمويل الاقتصاد الجزائري

المطلب الثالث:مقومات الاقتصاد الجز ائري وتحديات جهازه المصرفي

المطلب الرابع: واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر وفوائد اعتمادها

المطلب الأول: واقع المنظومة المصرفية الجزائرية والخدمات المقدمة في الجهاز المصرفي.

# المطلب الأول: واقع منظومة المصرفية الجزائرية والخدمات المقدمة في الجهاز المصرفي

## الفرع الأول:واقع المنظومة المصرفية الجزائرية

عملت الجزائر بعد الاستقلال على إقامة جهاز مصرفي جديد رأسمال عمومي وذلك من اجل تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية العامة في إطار التخطيط المركزي، ومع بروز شعارات مختلفة كالعولمة اقتصاد السوق، الاستثمار الأجنبي...وجدت المصارف الجزائرية مجبرة على مسايرة التطورات الدولية وذلك بالقيام بالإصلاحات جذرية تتماشى مع متطلبات المحيط الاقتصادي الجديد رغم الجهود المبذولة من طرف السلطات الجزائرية لإصلاح المنظومة المصرفية أو اخر عقد الثمانينات إلا أنه لم يكتمل تأسيس النظام المصرفي الجزائري إلا في 10/90/04/14 المصرفي عدور قانون النقد والقرض (10/90)والذي جاء استكمالا للإطار القانوني لإصلاح الجهاز المصرفي.

حدد هذا القانون مجموعة من المبادئ على قدر كبير من الأهمية كان القرض منها تنشيط وظيفة الوساطة المالية وتفعيل دور السياسة النقدية والإسهام في دعم الاقتصاد الوطني الذي يقوم على قواعد السوق وحرية المنافسة.2

الجامعة، الإسكندرية، مصر 2008،

الاقتصاد المصرفي، البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> لعراف فايزة، مدى تكييف النظام المصرفى الجزائري مع معايير لجنة بازل، رسالة ماجيستير في العلوم التجارية، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2010 .

إذ يعتبر قانون النقد والقرض في الجزائر فلسفة الإصلاح الاقتصادي رمنه الإصلاح المصرفي،حيث ظهرت معه أفكار لإعادة إصلاح المنظومة المصرفية،مع الأخذ بعين الاعتبار مبدأ العولمة المصرفية(المالية)التي تكرس عبر برنامج التعديل الهيكلي وعبر قانون النقد والقرض عن إرادة واضحة في تغيير نمط التسيير الذي اتبعته المصارف خلال عقد الثمانينات،وأراد بعث الدور المنوط بها وتنظيم نشاطاتها وفق أسس الربحية ومبادئ اقتصاد السوق،حيث نص صراحة على تدابير جوهرية مؤسسة على مبادئ واضحة المعالم بغية الوصول إلى الأهداف المنشودة من الإصلاح?

# ويهدف هذا القانون إلى ما يلي:<sup>3</sup>

- رضع حد نهائي للتدخل الإداري في القطاع المصرفي، والعمل على القضاء على الانحرافات غير المراقبة في غدارة وتسيير المصارف وإعادة الاعتبار لدور البنك المركزي في إدارة النقد والائتمان بشكل يحميه من التعرض لضغوط سياسية قد تؤدي في النهاية إلى آثار اقتصادية غير مرغوبة.

-إنشاء مجلس النقد والقرض الذي يعد بمثابة السلطة النقدية المسؤولة عن صناعة سياسة الاتتمان،النقد الأجنبي،ال...الخارجي والسياسة النقدية.

- تحريك السوق النقدية وتتشيطها ،وتشجيع الاستثمارات الخارجية المفيدة وإصلاح الوضعية المالية لمؤسسات القطاع العام،وإرساء مبدأ توحيد المعاملة بين المؤسسات الخاصة والعامة بالنسبة لإمكانية الحصول على الائتمان.

-إقامة نظام مصرفي ذو مستويين (البنك المركزي كمصدر للنقود والمصارف الأخرى كمؤسسات مانحة لقروض، وإلغاء مبدأ التخصص وبالتالي تكون المصارف العمومية قد تحصلت على نظام المصرف الشامل.

إلا أن النتائج المحققة لسياسات الإصلاح الاقتصادي كانت دون مستوى الطموح،ذلك لأن: 4

- -النجاح الأولى لبرنامج التعديل الهيكلي وتحقيق التوازنات الم يحقق النمو المنشود.
- -عدم وجود آليات محددة لصنع القرار المصرفي الذاتي ،مع وجود فوائض في الكتلة النقدية.
- -استخدام نتائج النطور التكنولوجي والمعلوماتي بقي دون المستوى المطلوب نظرا لغياب الابتكار التكنولوجي والإبداع الفني.

<sup>. 192</sup> 

<sup>. 109</sup> مرجع سبق ذكره، ص $^{2}$  لعراف فايزة، مرجع سبق

<sup>109</sup> 

<sup>4</sup> عبد المنعم محمد الطّيب حمد النيل العولمة وآثارها الاقتصادية على نظرة شمولية المحمد الطّيب حمد النيل العولمة وآثارها الاقتصاديات على محمد الطّيب عمد النيل العولمة وآثارها الاقتصاديات العدد 30، ديسمبر 2005 مد النيل العولمة وآثارها الاقتصاديات العدد المنعم محمد الطّيب عمد النيل العولمة وآثارها الاقتصاديات العدد المنعم محمد الطّيب عمد النيل العولمة وآثارها الاقتصاديات العدد المنعم محمد الطّيب عمد النيل العولمة وآثارها الاقتصاديات العدد الطّيب عمد النيل العولمة وآثارها الاقتصاديات العدد المنعم محمد الطّيب عمد النيل العولمة وآثارها الاقتصاديات العدد المنعم محمد الطّيب عمد النيل العدد المنعم المنعم المناطقة العدد المنعم العدد المنطقة العدد المنطقة العدد العدد المنطقة العدد الع

-سهولة تحرك رؤوس الأموال عبر رسائل الاتصال الحديثة وتطور الأنظمة المصرفية واستخدامها لهذه الوسائل أدى إلى تسهيل عمليات الإقراض والتحويل إلا أن هذا لم يتحقق في المصارف الجزائرية.

رايان الأزمة العالمية الأخيرة وقصد احتواء كل خطر للعدى المالية المصرفية،قام مجلس النقد والقرض وبنك الجز ائر ،بفر ض تدابير إضافية ، لا سيما في المجالات التالية: أ

-الزيادة الجو هرية في متطلبات رأس مال الأدنى للمصارف و المؤسسات المالية.

-تدعيم أدوات التقارير المالية للمصارف والمؤسسات المالية من طرف بنك الجزائر وهو ما يسمح بتحسين متزايد للإشراف على القطاع المصرفي.

- تقيق اختبار ات المقاومة بشكل مستمر من طرف بنك الجز ائر.

-تكثيف متابعة تطور المخاطر المصرفية من طرف بنك الجزائر لا سيما في مجال تركز مخاطر القرض للتأكد من تنمية قروض سليمة للاقتصاد.

-وبالنظر إلى كل السياسات المطبقة على الجهاز المصرفي الجزائري يتأكد وجود تدخل حكومي صارم ومراقبة مستمرة من البنك المركزي على مختلف المؤسسات المصرفية والمالية وصعوبة وتخوف من تحرير القطاع المصرفي بعد إلغاء الاحتكار الحكومي للتجارة الخارجية ،وتحرير النظام المصرفي وقطاع التأمين التي نصت عليه شروط FMI وإنشاء مصارف خاصة 2.

وبعد فضيحة الخليفة وتفاديا لمشاكل أخرى من هذا النوع ارتفعت درجة تدخل الدولة في التنظيم المصرفي من خلال القوانين الصادرة في سنتي 2003 ر 2004 والتي لا تترك حرية كبيرة للمصارف للتصرف والعمل دون الرجوع إلى بنك الجزائر ومما جاء فيها:<sup>3</sup>

الأمر رقم 03-11 الصادر في 2003/08/26 1:

الذي يؤكد على سلطة بنك الجزائر النقدية، وقوة تدخل الدولة في المنظومة المصرفية حيث أن هذا الأمر لا يشير ولا يعطى فرصة التحدث عن التحرير المصرفي وإنما يعطى للتدخل الحكومي أكثر جدية.

. 193-192: -

. 193

2008/07/13

<sup>&</sup>quot;تطورات الوضعية المالية والنقدية في الجزائر"

<sup>11-03</sup> المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد: 3003/08/27.52.

-النظام رقم 04- 01 الصادر في 2004/03/04 :<sup>1</sup>

الخاص بالحد الأدنى لرأسمال المصارف والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر فقانون المالية لسنة 1990 بحدد الحد الأدنى لرأس مال المصارف ب 500 مليون دج للمصارف،وب 10 مليون دج للمؤسسات المالية بينما حدد الحد الأدنى لرأس المال في سنة 2004 ب:205 مليار دج للمصارف

و 500 مليون دج بالنسبة للمؤسسات المالية وكل مؤسسة لا تخضع لهذه الشروط سوف ينزع منها الاعتماد.

-النظام رقم 04-02 الصادر في 2004/03/04: الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطيين الإجباري لدي دفاتر بنك الجزائر ،وبصفة عامة يترواح الاحتياطي الإجباري بين 0% و 5 %كحد أقصى.

النظام رقم 04-03 الصادر في 2004/03/04 :3 الذي يخص نظام ضمان الودائع المصرفية ،ويهدف هذا النظام إلى تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية الحصول على ودائعهم من مصارفهم ،يودع الضمان لدى بنك الجزائر،حيث تقوم بتسييره شركة مساهمة تسمى شركة ضمان الودائع المصرفية،يساهم فيها بحصص متساوية ،وتقوم المصارف بإيداع علاوة نسبية لصندوق ضمان الودائع المصرفية، تقدر بمعدل سنوي 1 % حسب المنظمة العالمية للتجارة من المبلغ الإجمالي للودائع المسجلة في 31 نيسمبر من كل سنة ويتكون الجهاز المصرفي لأي مجتمع من عدد من المصارف ،تختلف وفقا لتخصصها في الدور الذي تؤديه في الاقتصاد ،وفي الجزائر يتكون الهيكل المصرفي من:

أ-بنك الجزائر:أصبح البنك المركزي على إثر قانون النقد والقرض(10/90) اسم بنك الجزائر ،ويقوم بتنظيم لتداول النقدي وإصدار ومراقبة الائتمان،إضافة إلى إدارة المديونية الخارجية ومراقبة تنظيم سوق الصرف ،ويمارس بنك الجزائر هذه المهام من خلال مجلس النقد والقرض وكذا اللجنة المصرفية التي تقوم بالمهمة الرقابية،ثم لجنة مركزية وعوارض الدفع<sup>4</sup>.

ب-المصارف التجارية العامة:وهي المصارف المملوكة بالكامل للدولة وتستحوذ على اكبر حصة من السوق المصرفي حاليا بحوالي 95 % من إجمالي الأصول المصرفية في السوق المصرفي الجزائري $^{5}$ 

<sup>4-01</sup> المتعلق بالحد الأدني لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر ،،الجمهورية الجزائرية الديمقر اطية الشعبية، الجريدة الرسمية،العدد52: 2003/08/27.

<sup>04-02،</sup>ويحدد شروط تكوين الحد الأدني للاحتياطي الإلزامي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة

<sup>. 38</sup> الرسمية، العدد: 27 2004/04/28

رفية، الجمهورية الجزائرية الديمقر اطية الشعبية، الجريدة 03 - 04. 22 الرسمية، العدد: 2004/06/35 الرسمية، العدد: 2004/06/35

<sup>1990/04/14</sup> المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقر اطية الشعبية، الجريدة 10-90 . 522 الرسمية،العدد:18 1990/04/16

<sup>. 201</sup> اهر لطرش، تقنيات البنوك ،ديوان المطبوعات الجامعية ،بن عكنون الجزائر ، الطبعة الثالثة، 2003

ج-المصارف التجارية الخاصة: إذ فتح قانون النقد والقرض المجال للعديد من المصارف الخاصة للعمل بالجزائر تكريسا لمرحلة اقتصادية ركيزتها الأساسية المنافسة الحرة والعمل وفق آليات اقتصاد السوق حيث تم منح الاعتماد .

## الفرع الثاني:واقع الخدمات المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري

إن عملية تطوير الخدمات المصرفية أصبح ضرورة ملحة بالنسبة للمصارف الجزائرية على ضوء ما تشهده الساحة المصرفية العالمية في الآونة الأخيرة من خطوات متسارعة نحو التحديث والتطوير ، فواقع الحال يشير إلى اعتماد المصارف الجزائرية بشكل رئيسي على الوظائف التقليدية المنحصرة أساسا في مجال تلقي الودائع ومنح القروض وهناك من يقدر عدد الخدمات التي تقدمها المصارف الجزائرية ب 40 خدمة حين تقوم المصارف العالمية بتقديم أكثر من 360 خدمة مصرفية .2

إن الخدمات التي يطرحها الجهاز الجزائري ،توصف بأنها خدمات تقليدية ولا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة لذلك بدأ التفكير في تحديث الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري وذلك يجعلها عصرية ومن بين أهم عناصر التحديث للخدمة المصرفية هي تحديث وسائل الدفع لمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع إلكترونية ،حتى يسهل اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.3

وبالنظر إلى طبيعة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف سواء تعلق الأمر بمدة التحويلات والتخليص أو مجالات التعاملات المصرفية بالمصارف الجزائرية لا تزال تسير وفق الطرق التقليدية في كثير من المجالات كما أن مدة التحويلات لا تزال بعيدة كل البعد عن المعايير الدولية.

فبهذا تبقى المصارف الجزائرية عبارة عن شبابيك للدفع عوض أن تكون آليات لدفع الاستثمار أهم معرقل للاستثمار إذا أضفنا إليها البيروقراطية والمحسوبية والرشوة ومشكل العقار الصناعي<sup>4</sup>

وتجدر الإشارة أن هذه الخدمات جد محدودة في المصارف الجزائرية نظرا لضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية وضعف السوق المالي أي البورصة<sup>5</sup>.

ربتحسين مستوى صيرفة الاقتصاد الوطني تدريجيا سواء بالنظر إلى تكثيف شبكة وكالات المصارف العمومية والخاصة (1301 وكالة في ، 2008)أو عبر عدد الحسابات المفتوحة لفائدة الزبائن.

<sup>1</sup> الأثار المتوقعة لاتضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة ودور الدولة في التأهيل الاقتصادي، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم النسبير، جامعة فرحات عباس، سطيف، العدد الأول،2002 60.

<sup>2</sup> صالح صالحي، المرجع نفسه، ص 60.

<sup>4</sup>المرجع نفسه، ص 43.

أما عن واقع التسويق في المصارف الجزائرية فإن الهوة كبيرة بين ....التسويقي وما هو موجود في المصارف الجزائرية ونعتقد في رأينا أن الإمكانيات المادية والبشرية الموجودة في الوقت الحالي في هذه المصارف بعيدة كل البعد على تحقيق قفزة نوعية في تحسين الأداء التسويقي للمصارف الجزائرية ونعتقد أن المشكلة ليست في تبني استراتيجية أو خطط تسويقية معينة لتحقيق الهدف التسويقي في المصارف الجزائرية لأن الإشكالية تكمن في طريقة التفكير والأداء والثقافة التسييرية وليست في الموارد....وبالتالي فإن الحلول الأكثر أهمية في حالة المصارف الجزائرية يكمن في فتح مجال التحالفات والشراكات الاستراتيجية المصارف العالمية والجهوية التي شهدت تطورا يسمح لها بأن تنافس الأسواق العالمية سهولة كبيرة أ

لكن يدرك النظام المصرفي الجزائري السمعة السيئة التي نسبت إليه بشأن نوعية الخدمات وعدم وجود ثقة بنه وبين عملائه وهي أخطر مشكلة قد يواجهها المصرف الذي يعتبر مؤسسة تسعى لتحقيق الربح2.

## المطلب الثاني: دور الجهاز المصرفي في تمويل الاقتصاد الجزائري:

لقد أسرفت النتائج الأخيرة للجهاز المصرفي الجزائري عن المؤشرات التالية:<sup>3</sup>

1- هيكل الموارد: عرف نشاط المصارف في جمع الموارد تطورا معتبرا في 2008 ،على الرقم من أنه تم بدرجة أخف من تلك المسجلة في سنة 2007، فقد زادت الودائع الملتقطة (ودائع تحت الطلب، ودائع لأجل والودائع السابقة للاستيراد) 3.14 % 2008 \$ 5.28 % 5.20 يبما توجد حصة المصارف الخاصة في سوق الموارد في حالة ارتفاع طفيف منتقلة من 9.6 % 2007 إلى 8.7 % 2008 .

وإجمالا لا تتجاوز الموارد الملتقطة من طرف المصارف مند 2001 قروضها الداخلية (حقوق على الدولة وقروض للاقتصاد)، وهو الأمر الذي يشهد على الطابع الهيكلي لفائض السيولة في السوق النقدية ،على الخصوص، بتواجد فائض الموارد، بالنسبة للسنوات الثلاثة الأخيرة في المصارف العمومية والمصارف الخاصة على حد سواء.

كان هذا الطرف الخاص بفائض الموارد ،الذي يرتكز أساسا على التوسع في ودائع المؤسسة الوطنية سونطراك،والذي قد تم تغذيته أيضا عن طريق نمو ودائع المؤسسات الخاصة والأسر التي لها علاقة مع

<sup>2</sup> عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع المصرفية والتقليدية الإلكترونية رسالة ماجيستير في علوم التسيير تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006 72.

www.bank.of.algeria. تاريخ الاطلاع، 2015/03/05

2008/07/13

التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية، مانقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية \_ واقع و تحديات \_ المنظم بكلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14 15 ديسمبر 2004.

تطورات الوضعية المالية والنقدية في الجزائ

التوسع القوي في نفقات الميزانية ، لا سيما نفقات التجهيز والتحويلات الجارية ،حيث تساهم هذه الأخيرة في ارتفاع مداخيل الأسر.

2- هيكل القروض: باعتبارها تحوز على وسائل متزايدة وموارد مستقرة ، يعرف توزيع القروض تطورا معتبرا ،حيث تتمو القروض للاقتصاد 6.18 8000 / 7.15 % (5.12) القروض الموزعة من طرف المصارف الخاصة بوتيرة أعلى بشكل طفيف في سنة 2008 (5.12) مقارنة مع ما تم (5.11) 2007

وتلعب المصارف العمومية التي تضمن تمويل المؤسسات العمومية والتي تتدخل بنشاط أيضا في توزيع القروض إلى القطاع الخاص(77%) 2008 (4.79%) الانتعاش المستمر للقروض للاقتصاد.

نفي مجموع القروض الموزعة من طرف المصارف والمؤسسات المالية زادت حصة القروض متوسطة وطويلة الأجل،أي (2007، 2008) 2008 (3.54) (3.54) المؤسسات الخاصة والأمر أكثر أهمية (54%)من تلك الموزعة للمؤسسات العمومية (46%)وسمحت السيولة الواسعة للمصارف بمواصلة التوسع في القرض الاقتصادي 2008 لا سيما لتمويل الاستثمارات المنتجة أ.

في حين بينت حصيلة نشاط المصارف العمومية وحدها أن القروض الموجهة للاقتصاد 2009، و الموجهة المتوسطة والطويلة الأجل الموجهة للاستثمار 54 % من القروض الممنوحة من قبل المصارف السنة الماضية وذلك يؤكد الاستثمار الوطنى العمومي والخاص<sup>2</sup>.

راستفادت المشاريع الكبرى لاستثمار المؤسسات العمومية في قطاعات الطاقة والماء والتمويلات الممنوحة من طرف المصارف العمومية، من جانبها تمت القروض الراهنة بنسبة 5.16 % 2008 متنقلة من 109 مليار دينار في نهاية 2008 .

هذا وقد بلغ إجمالي الاستثمارات الممولة من قبل المصارف (خارج الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، وخارج الفلاحة) 186.207 ميون دج كما نجد أن المصارف العمومية قد أدخلت عدة منتجات جديدة ومن أبرزها القرض العقاري، تمويل السكن، والمساهمة في الاكتتاب في السندات... الخ.

<sup>.</sup> 2010 أمصالح الوزير الأول، ملحق بيان السياسة 55: 2010 2015/03/5 تاريخ الاطلاع 2015/03/5

أما عن هيكل السوق المصرفية فنجد من جانب احتكار هذه المصارف العمومية ل 90% من مجموع السوق المصرفي في الجزائر مقابل 10 % للقطاع الخاص.

على العموم وبالرغم من استمرار بعض المصاعب التي تواجه المصارف العمومية في مجال أنظمة المعلومات وتسيير مخاطر القروض، لا سيما المخاطر المتصلة بتركيز المخاطر على المجموعات الخاصة ، يبقى النظام المصرفي في الجزائر مستقرا ، في الظرف الحالى المتميز بالأزمة المالية الدولية الخطيرة.

إذا لم تنعكس الأزمة المالية الدولية بشكل مباشر على القطاع المصرفي الجزائري الذي لا يعتبر مندمجا بقوة على المستوى الدولي، إضافة إلى ذلك يوجد للمصارف العاملة في الجزائر التزامات جد ضعيفة تجاه الخارج حيث تمثل وضعياتها ...أقل من 0.5 %من المجموع الكلي لميزانيتها كما يعتبر تقليص المديونية الخارجية للجز ائر قبل مجيئ الأزمة المالية عنصر مقاومة بالنسبة للمصارف أمام الصدمات الخارجية.

إن فائض السيولة الذي لا يزال يميز النظام المصرفي في الجزائر منذ 2002 جعل دور المقرض الأخير من طرف بنك الجزائر غير مستعمل، حيث يتدخل بنك الجزائر في السوق النقدية لامتصاص فائص السيولة فعليا.

لكن رغم كل ما تم ذكره أنفا، فقد كشف تقرير سنوي لاتحاد المصارف العربية، عن أن القائمة التي تضمنت أكبر ألف مصرف في العالم ولا تتضمن أي بنك جزائري بالرغم من أن المصارف العربية التي تضمنها التقرير بلغ 84 مصرفا، وتضمنت القائمة 17 مصرفا إماراتيا و11 سعوديا، 09 مصارف بحرينية، 09 08 مصارف كويتية،08 قطرية،06 مصارف مصرية،05 مصارف مصرية،05 مصارف 03 مصارف أردنية، 03 مصارف تونسية، و 30 مصرف مغربي، ومصرف ليبي واحد ومصرف سوري و احد<sup>2</sup>.

## المطلب الثالث:مقومات الاقتصاد الجزائري وتحديات الجهاز المصرفي:

متلك الجزائر سوقا ملائما ،كما أنها تسير في اتجاه تصاعدي ومتنامي،ويؤكد ذلك وجود خمسة عناصر رئيسية أساسية تعكس البيئة الملائمة للاستثمار وتعبئة المدخرات في الاقتصاد الجزائري هذا وتشكل العناصر المحورية للنشاط الاقتصادي في الجزائر ما يلي:<sup>3</sup>

1- وجود تنظيم اقتصادي متجدد و مستقر.

76

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>س يوسفي در اسة متخصصة تنتقد المنظومة البنكية الجزائرية، جريدة الخبر، متاح على الموقع الإلكتروني . 2015/03/10:تاريخ الإطلاع www.elkhabar.com

<sup>2</sup> زايدي فتيس ، البنوك الجزائرية غائبة في قائمة ضمن أكبر 84 ، جريدة النهار الجديد، العدد 12 2010/12/963 2012/02/23 تاريخ الاطلاع Hhtp://www.enahar on line.com

لمنعم محمد الطيبحمد النيل ،مرجع سبق ذكره، ص 120 .

2-تحسن واستقرار الإطار الاقتصادي الكلى بفضل سياسات التعديل.

3 - رجود سوق مفتوحة للمنافسة الداخلية والخارجية.

4-الاتجاه التصاعدي في التأهيل، والتجديد والتوسع في الكفايات الإنتاجية والهياكل الاقتصادية علما أن
 الجزائر تصنف في خانة الأقطار الصناعية الجديدة.

5-رجود قطاع مصرفي ومالي يتسم بالتطور والتقدم والتجدد (النسبي)ويسير في اتجاه العصرنة والعولمة مع إمكانية إعادة هيكلته.

وبشكل إجمالي ما فتئ مستوى الوساطة المصرفية بتحسن سواء من زاوية الودائع خارج ودائع سونطراك إجمالي الناتج الداخلي خارج المحروقات 7.64 % 2008 6.63 % 2008 أو من زاوية نسبة توزيع القرض ،إجمالي الناتج الداخلي خارج المحروقات 7.44 % 2008 % 2007 .

ترافق الجهد المتواصل للصيرفة وتحديث النظام المصرفي مع تحسن محسوس في صلابة النظام المصرفي 2008 لا سيما فيما يتعلق بالمردودية والملائمة، وهو ما يشهد على مقاومة القطاع المصرفي في الجزائر أمام الأزمة المالية الدولية الخطيرة. أ

من جهة أخرى لا يزال تفضيل الأسر للأرصدة النقدية يميز سلوك الطلب النقدي في الجزائر،حيث تساوي نسبة النقد الائتماني الكتلة النقدية 14.22 % 2008 في الوقت الذي أصبح فيه الحديث عن أنظمة الدفع(نظام التسويات الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ونظام المقاصة الإلكترونية)فعليا مند السداسي الأول سنة 2006.

فقد بدأت نتائج برنامج تحديث البنى التحتية المالية تصبح فعلية في مجال التنمية المالية،وتوجد العمليات المعالجة من طرف نظام \*RTGS بالقيمة في حالة نمو قوي(7.93 % 2008 في الوقت الذي يعالج فيه نظام المقاصة الإلكترونية عددا متزايدا من العمليات 32.9 مليون عملية في 2008 مليون . (2007 ).

وبعد عمليات بجب الاعتمادوتصفية المصارف والمؤسسات المالية الخاصة التي كانت تواجه صعوبات بل وتوجد في حالة توقف عن الدفع بين 2003 و2006، وضعية المصارف والمؤسسات المالية التي تعمل في الجزائر مستقرة وذلك دون تدخل بنك الجزائر بصفته المقرض الأخير في غياب الخطر المؤسسي.

.85 .

بل وأكثر من ذلك فقد تحسنت وضعية المصارف بشكل كبير بالنظر إلى مؤشرات الصلابة المالية فقد تدعمت نسبة الملائمة الإجمالية للمصارف،خاصة بالنسبة للمصارف الخاصة،افضل زيادة رأس المال الأدنى النظامي الدي دخل حيز التنفيذ في بداية 2006.

على سبيل المثال يتبع هذا المؤشر 54.16 % 2008 بالرغم من النسبة الضعيفة الخاصة بينك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)التي لا تستجيب إلى التنظيم الاحترازي وكذلك الوضعية الخاصة للصندوق الوطنى للتعاون الفلاحى (CNMA)الذي يوجد تحت إدارة مؤقتة.

كما تحسنت أيضا نسب سيولة المصارف إذ انتقلت نسبة الأصول السائلة (مجموع الأصول من 5.64 % 2008) بينما تقع نسبة الأصول السائلة (الخصوم قصيرة الأجل عند 23.100 % % 11.44 🚚 2007 .2007 % 90.98

وتجدر الإشارة إلى أن مستويات هاتين النسبتين المحققتين من طرف المصارف العمومية تعتبر أكثر أهمية من تلك الخاصة بالمصارف الخاصة، وهو ما يؤكد وضعية السيولة الكبرى للمصارف العمومية. وبالتالي فإن أهم التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري ما يلي:

1-التحديات الداخلية:ومن أهمهاصغر حجم المصارف وهيكلة ملكيتها التركيز في نصيب المصارف وتجزئة النشاط المصرفي،ضعف كفاءة أنظمة المدفوعات،القروض المتعثرة ،ضعف استخدام التكنولوجيا والرقابة، ضيق السوق النقدي الأولى والثانوي، بالإضافة إلى القيود المالية والقانونية ومحاسبيه وتنظيمه.

2-التحديات الخارجية:نذكر منهاظاهرة العولمة واندماج الأسواق الدولية واندماج المصارف وظاهرة البنوك الإلكترونية.ولا يكتمل التحول إلى اقتصاد السوق حتى تقوم مؤسسات مالية جيدة التطور وتوجهها حوافز إلى اقتصاد السوق يتطلب وضع قطاع مصرفي متطور يتعامل على أساس علاقات جيدة مع باقى القطاعات الاقتصادية،ولكن القطاع المالي الجزائري يبقى انظرا للخصائص التالية التي يتميز

- عجز في التسيير (التنظيم-التأطير-ضبط التحول).
- عجز الكفاءة في تقدير الأخطار لعدم أهلية وكفاءة المصارف ودارتها الائتمانية.
  - عجز نظام الإعلام والتسويق والاتصال.
  - غياب المنافسة، والتأخر في التحديث خاصة التكنولوجي.

04 2006 أمصطفى عبد اللطيف، مقال بعنوان "دور النوك وفعاليتها في تمويل النشاط الاقتصادي

- ضعف دوره في الوساطة المالية واقتصار نشاطه في القيام بالوظائف المحاسبية كتسجيل حركات التدفقات النقدية.
  - إعادة الخصم وتسيير حسابات المؤسسات العمومية.
  - ضعف دور الجهاز المالي في جمع الادخارو الاعتماد الكبير على موارد الإصدار النقدي والافتراضي غياب سوق نقدي.

#### اضافة الي:1

- عدم وجود نظام معلوماتي فعال في اتخاذ القرار.
- عدم وجود وظيفة التسويق في الإدارة المصرفية.
- محدودية الخدمات المصرفية المقدمة والذي أدى إلى عدم رغبة المجتمع للتعامل في الجهاز
   المصرفي،التذكير فقط المصارف الأمريكية تقدم حوالي 350 نوع من الخدمات.
- عدم فعالية بورصة القيم المعنوية،مما ادى إلى عدم تشجيع المصارف على تطوير الأدوات المالية التي من
   شأنها أن تساهم بدرجة كبيرة في تمويل الاقتصاد وتشجيع الاستثمار.
- إن عدم تطوير الإبداعات المتعلقة بوسائل الدفع وانحصارها في أشكال محددة جعل من المصارف غير
   قادرة على تحسين تعبئتها للادخار والتقليل من حجم التسرب النقدي.
  - عدم وجود إدارة جيدة لوسائل الدفع المتاحة والمحفزات التي ت بإقناع الجمهور على استعماله.

## المطلب الرابع: واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر وفوائد اعتمادها

إن للتجارة الإلكترونية تأثيرا على عدة مجالات نذكر منهاالتسويق،المبيعات والترويج ،التمويل،و التأمين،المعاملات الجارية كالطلب والتوزيع والدفع،النقل... وإن لمن الشروط الأساسية الواجب توفرها لقيام تجارة الكترونية :

- أن يكون هناك عدد كبير من الزبائن المشتركين في شبكة الأنترنت.2

http://www.ulum.net

<sup>1</sup> يوسف سعداوي، وباشوندةرفيق ،مقال بعنوان "النظام البنكي الجزائري ونظيره في تونس والمغرب دراسة مقارنة، مجلة العلوم الإنسانية 2008 .... 36

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> محمد بوزيان ،عائشة بلحرش، مداخلة بعنوان <u>الإلكترونية في الجزائر الفرص والتحديات</u> الاقتصادية في الجزائر والممارسةالتسويقية، معهد علوم التسيير ،المركز الجامعي، بشار، المنعقد يومي 20-21 أفريل 2004.

رمن أكبر المشاكل التي تعترض الانتشار الواسع لخدمات الأنترنت في الجزائر هو هيمنة اتصالات الجزائر على الخدمة،ورغم عدم وجود عدد كبير من مزودي خدمات الأنترنت إلا أنهم جميعا يعملون من خلال اتصالات الجزائر كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعا ضخما خلال فترات وجيزة مما أثر سلبا على انتشار خدمة الأنترنت،ناهيك عن بطئ الشبكة الذي يعاني من أغلب المستخدمين وهو الأمر الذي أدى بالجمعية الجزائرية لممولي الدخول لشبكة الأنترنت للتديد بما أسمته احتكار خدمات الأنترنت من طرف اتصالات الجزائر التي تبقى مسيطرة وحدها وتقدم أسعار مرتفعة في ظل غياب أي شركات منافسة .1

ونظرا لاتساع التكنولوجيا الرقمية بين الجزائر وباقي دول العالم ارتأينا أن نقارنها مع مثيلاتها من الدول العربية ,إذ وبالنظر إلى مجموعة إحصائيات ل 18 نولة عربية من حيث عدد مستخدمي الانترنت ونسبتهم إلى عدد السكان وإلى غاية 2010/06/30 تم تسجيل النتائج كالتالى:

جدول رقم (2-1):مستخدمي الأنترنت في الجزائر بالمقارنة مع مثيلاتها من الدول العربية

% من عدد السكان	عدد مستخدمي الأنترنت(نسمة)	الدولة	المرتبة بالنسبة النسبة من عدد السكان)	المرتبة (بالنسبة لعدد مستخدمي الانترنت
%21.2	17.060.000	مصر	12	01
%33	10.442.500	المغرب	10	02
%38.1	9.800.000	السعودية	07	03
%13.6	4.700.000	الجزائر	15	04
%10	4.200.000	السودان	16	05
%17.7	3.935.500	سوريا	13	06
75.9%	3.777.900	الإمارات	02	07
%34	3.600.000	تونس	08	08
%27.2	1.741.900	الأردن	08	09
%41.7	1.236.700	عمان	05	10
%39.4	1.100.000	الكويت	06	11
%24.2	1.000.000	لبنان	11	12
%88	649.300	البحرين	01	13

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>آيت زيان كمال حورية آيت زيان، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، المنظم بجامعة فيلاديلفيا ،كلية العلوم الإدارية والمالية، عمان، الأردن والمنعقد يومي :4-5 جويلية 2007 .

80

%51.8	436.000	نطر	03	14
%1.8	420.000	اليمن	03	15
%14.2	356.000	فلسطين	15	16
%5.5	353.900		17	17
%1.1	345.000	العراق	18	18

المصدر: من إنجاز الطلبة بالاعتماد على إحصائيات من موقع

world stab.comhttp://www.internet تاريخ الاطلاع

مما سبق نلاحظ أن الجزائر احتلت المرتبة الرابعة بعد كل من

4700.00 مستخدم،أي ما يشكل حوالي 13.6 % من إجمالي

مصر ،المغرب،السعودية

السكان وهي النسبة التي على أساسها احتلت المرتبة 15 من بين 18 دولة وهي المرتبة الأكثر تعبيرا والتي تعتبر رتبة متأخرة بالمقارنة مع مثيلاتها من الدول العربية جالنظر إلى الإمكانات التي تحوز عليها الجزائر.

ونجد من أهم الانعكاسات الإيجابية التي ستنعكس على الاقتصاد الوطني جراء اعتماد التجارة الإلكترونية ما

- فتح آفاق أوسع أمام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،خاصة تلك التي تعاني من مشاكل صعوبة النفاذ إلى أسواق عالمية نتيجة صغر حجمها وانخفاض مواردها،وبالتالي فإن المؤسسة الصغيرة غير المعروفة حتى على المستوى المحلي يمكننا أن نفتح أمامها آفاق واسعة على المستوى العا
- فضعف معدل التواصل مع العالم الخارجي، أدى إلى عزلة شركاتنا فهي غير ظاهرة في الأسواق الخارجية،و لا تؤثر في السوق المحلية<sup>2</sup>.
- الاستفادة من الخدمات والسلع الأجنبية والتكنولوجيا المتطورة وبالتالي توفر إمكانية إخراج الاقتصاد الوطني من تخلفه وإعطائه قدرة تنافسية أكبر.3
- تطور الصادرات خارج المحروقات،حيث أن منتجات جزائرية ستجد طلبا لها في السوق العالمي، إذ أن نقص الاستثمار الدولي للسلع الجزائرية يجعلها مجهولة كما أن إمكانات تكنولوجيا الإعلام والاتصال تحسين القدرة التنافسية لا تزال غير معروفة لدى معظم رؤساء شركانتا. 4

. 113

<sup>1</sup> مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري ماجيستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود بنوك ومالية،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،جامعة أبي بكر بلقايد،تلمسان،2006

<sup>2</sup> اللجنة الإلكترونية ،الجزائر الإلكترونية 2013،ملخص،ديسمبر 2008.

<sup>4</sup> اللجنة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره. ص109.

- تطوير العمل المصرفي الجزائري بما يتوافق مع متطلبات التجارة الإلكترونية خاصة فيما يخص طرق الدفع الإلكترونية المختلفة. أ
- تفادي المشاكل الإدارية بين المكلفين بالضريبة والإدارة الجبائية,فيما يتعلق بالتخلف عن تقديم التربحات الجبائية أو دفع المستحقات ,حيث أنه يمكن أن يتم ذلك بسهولة عن طريق شبكة الأنترنيت والدفع الإلكتروني.
  - سهولة الوصول إلى شريحة كبيرة من المستهلكين المحليين.
- تعد التجارة الإلكترونية واحدة من أهم الأدوات التي تحقق للمشروعات المتوسطة والصغيرة الحجم القدرة على المشاركة في حركة التجارة العالمية بفعالية و كفاءة لما تقدمه من خفض تكاليف التسويق والدعاية والإعلان وكذا وفرة كل من الوقت والزمان والمكان المطلوبين لأداء المعاملات التجارية ومما يساعد هذه الأخيرة على اختراق الأسواق العالمية.

آن التجارة الإلكترونية هي أداة لخلق فرص جديدة للعمل الحر ,إذ يمكن للتجارة الإلكترونية أن تخلق العديد من فرصالعمل الحر، حيث تنتج الفرصة لعمل مشروع تجاري صغير أو متوسط أو حتى مشروع صغير جدا متصل مباشرة بأسواق عالمية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة وبصفة عامة إعطاء نفس جديد للتجارة الجزائرية خاصة ونحن مقبلون على الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

- لكن تواجه التجارة الإلكترونية في الجزائر مشكلات تتعلق بمستويات التعليم والأمية \*وإعداد وتأهيل الموارد البشرية والبيئة الأساسية للمعلومات والاتصالات والنمو الاقتصادي، وحجم التجارة الخارجية للدولة..... الخ

-إن أدوات التسيير والحكومة المطورة حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال، هي اليوم الضمانات الوحيدة لبقاء شركاتنا في ظل العولمة، حيث يضفي الأنترنت بعدا عالميا على السوق، ولذلك من المهم للغاية الإسراع في تنفيد عمليات ملموسة كفيلة بتعزيز القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال شركاتنا، ودعمها في تملك هذه التكنولوجيا وهذا هو الهدف للشركة الإلكترونية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 "3.

<sup>.114 .</sup> 

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> محمد بوزیان، عائشة بلحرش، مرجع سبق ذکره 21.

<sup>\*</sup> أشار تُقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي للتنمية البشرية لسنة 2007 أن نسبة الأمية مرتفعة بشكل ملفت للانتباه، إذ تقدر بأكثر من 28 %، وهو رقم مرتفع ولا يعكس فعلا الجهود المبذولة في قطاع التربية حسب ذات التقرير "

 $<sup>^{3}</sup>$  اللجنة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره ص $^{114}$ .

وفي هذا الإطار ومن اجل حمل الشركات على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من المهم أن يوفر لها شركاؤها المصارف والهيئات العمومية الخاصة وغير هاخدمات إلكترونية وفي هذا السياق سيتم تنفيذ العمليات التالية: آ

-المصرفية الإلكترونية:في إطار تعميم العملة الإلكترونية من الضروري الإسراع في إقامة وتشغيل نظام حديث للخدمات المصرفية الإلكترونية يسمح للمصارف بتوفير خدمات إلكترونية لزبائنها لا سيما المؤسسات إضافة إلى الإمكانية المتاحة لهذه المصارف لإجراء المعاملات الإلكترونية فيما بينها.

الاستثمار الإلكتروني من الضروري إنشاء بوابة وحيدة خاصة بإنشاء شركات الأعمال التجارية وجلب الاستثمار الخارجي.

-الأعمال الإلكترونية:من المهم تقديم الدعم لتطوير تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى الشركات مع تهيئة محيط تنظيمي ملائم وتقديم حوافز مالية في هذا الشأن.

-التموين الإلكتروني يتعلق الأمر بتطوير نظام إبرام الصفقات العمومية للمشتريات مع وضع اجراء محسوب موحد للإدارة المركزية والمحلية وللهيئات العمومية.

-السجل التجاري الإلكتروني: تتمثل هذه العملية الرامية إلى رفع نجاعة النشاط الاقتصادي في إنشاء قاعدة بيانات آلية و إلكترونية لجميع الشركات.

- التجارة الإلكترونية تتمثل هذه العملية استخدام الوسيلة الإلكترونية في العلاقات التجارية بين الشركات وأخرى بين الشركات والأفراد.

- تتقدم التجارة الإلكترونية حاليا بخطوات متسارعة في الدول المتقدمة حيث تم وضع الخطط المستقبلية الأسس التجارة العالمية والتي بينت على أساس شبكة الأنترنت فغالبية المؤسسات الجزائرية تمارس أعمالها تقليدا وتهدر طاقاتها البشرية ووقتها وتستنزف خبراتها الفنية والكثير من المؤسسات لازالت لا تدري ما سوف تحمله لها الأيام القادمة فهي سوف تكتشف حتما وقريبا أن هنالك من سوف يزاحمها في السوق المحلي من خلال شبكة الأنترنت<sup>2</sup>.

لعلوم الاقتصادية، قسم العلوم

. 90

<sup>1</sup> اللجنة الإلكترونية ،نفس المرجع ص120.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> ابر اهيم بُختي، **دور الأنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق** الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجز ائر ،2002

# المبحث الثالث: انعكاسات تطور الخدمات المصرفية على النظام المصرفي:

إن لتطور الخدمات المصرفية،وظهور عدة اتجاهات حديثة في هذا المجال تختلف عن تلك التي عهدت المصارف على تقديمها لها عدة انعكاسات على القطاع المصرفي بصفة عامة،كون أن القطاع المصرفي يكتسي أهمية بالغة في أي دولة لذا سنحاول في مبحثنا هذا الوقوف على أهم هذه الانعكاسات.

## المطلب الأول: انعكاسات تطبيق التقنيات الحديثة على المصارف:

أفادت تطبيق التقنيات احديثة في المصارف التجارية في الدول الصناعية في تحقيق أربع أهداف رئيسية: آ

### 1-التعامل بكفاءة مع النمو الهائل المتسارع .....العملاء بالمصارف:

أي تحقيق كفاءة التعامل من الناحية المحاسبية بدون زيادة عدد الموظفين مع تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات المصرفية.

2-تحقيق التكلفة الحقيقة لعمليات المدفوعات وإجراء المقاصة فيما بين الشبكات التي تمثل هذه المدفوعات:

فقد ازداد استخدام الشبكات كأداة المدفوعات زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية وتقلص استخدام التكنولوجيا إلى حد ما وبالتالي أدى إدخال الكمبيوتر إلى خفض المعاملات الورقية. هائلا وخفض تكلفة ارسال الشيكات من فرع إلى آخر ومن مصرف إلى آخر وتكلفة العمالة المرتبطة بفرز وقراءة وقيد هذه الشيكات يدويا.

3-تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان: إذ كان من المعتاد في الماضي أن يتعامل هؤلاء العملاء مع مصارفهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها في حين أصبح الآن في وسع العملاء المصارف أن يتعاملوا معها في أي وقت ودون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر هذه المصارف، وقد لبى احتياجات هؤلاء العملاء تطور التقنية التي عرفت بالخدمات المصرفية المنزلية على سبيل المثال.

4- تمكين المصارف من تقديم خدمات لعملانها لم تكن معروفة لهم من قبل وبالتالي أتاحت لهؤلاء العملاء الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم ،إذ أنهم أصبحوا أكثر وعيا ودراية بما يجري في مختلف الأسواق النقدية والمالية وأصبح الآن من الصعب على المصارف إقناع عملائها بأن الأسعار المعروضة عليهم تعتبر أسعارا منافسة خاصة أنه قد أصبح في إمكانهم الوقوف وسرعة على الأسعار المعروضة في أماكن أخرى من العالم بسبب ثورة المعلومات التي أتاحت التقنيات الحديثة.

293-291

ادوات وتقتيات مصرفية ،دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ،القاهرة،مصر، 2001

وفي دراسة أجريت على أحد المصارف الأمريكية ،اتضح أنه بعد تطبيقا التقنيات الحديثة في المصارف تحقق بعد عشر سنوات زيادة في عدد الحسابات نسبتها 25 % لكل موظفا، وخفضا لعدد موظفي الفرع الواحد

وقد اتضح أيضا زيادة حجم العمليات المصرفية للمصرف بنسبة 50 % وزاد عدد الحسابات ب 30 % وحين زادت تكلفة هذه العمليات المصرفية نسبة 17 % فقط خلال فترة عشر سنوات.

معنى ذلك أن ميكنة عمليات المصرف قد أدت إلى تحقيق خفض في تكلفة العمليات المصرفية نسبته 33 % على الرغم من زيادة حجمها بنسبة 80 %. كما أن تطبيقا لتقنيات الحديثة في المصارف ، تسمح لها خفض تكاليف التخزين الخاصة بالمعلومات ،وبتكوين قاعدة بيانات للوصول إليها في الوقت الحقيقي للتمكن من اتخاذ القرارات بشكل سريع وفعال<sup>3</sup>.

## المطلب الثاني: تطور الخدمات المصرفية وتنامى ظاهرة غسيل الأموال

يعد النظام المصرفي من أكثر الطرق المتبعة لغسيل الأموال،من خلال تتبع ظاهرة غسيل الأموال والأنشطة الإجرامية التي تتمخض عنها الموحظ أن زيادة حدة هذه الظاهرة التكنولوجية جاء نتيجة للتطورات التكنولوجية الاتصالات وتعقد الخدمات المالية وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا المتقدمة كما أن توسع المؤسسات المالية والمصرفية في ممارسة أنشطتها على مستوى العالم بعد أن كانت تقتصر على المستوى المحلى،أي أن عولمة الاتصالات والمؤسسات المالية والتحرر المالي ورفع القيود وغزالة الحواجز ،كل هذه العوامل أدت إلى توسع وانتشار هذه الظاهرة ،ظاهرة غسيل الأموال عدة أساليب وطرق يعتمدها المجرمون لمحاولة إضفاء صفة الشرعية على أمو الهم المشبوهة.

ولكننا سنركز على الأساليب التي تولدت عن التطور الحاصل في الخدمات باعتبارها القناة الرئيسية التي يتم من خلالها محاولة دمج وتذويب هذه الأموال المشبوهة في الاقتصاد ونجد من هذه الأساليب:<sup>4</sup>

1-النقود البلاستكية وبطاقات الائتمان (بطاقات الدفع البلاستكية)بموجب هذه الأساليب يتم صرف الأموال من المصارف من خلال ماكينات الصراف الآلي الخاصة بكل مصرف والمنتشرة في جميع أنحاء العالم وهي تعتبر من الأساليب النقدية الحديثة في الأنظمة المصرفية،حيث يقوم غاسل الأموال بصرف المال من أية ماكينة صرف آلى في بلد أجنبي شم يقوم الفرع الذي صرف من ماكينته بطلب تحويل المال إليه من فرعه

<sup>3</sup>Marcel aucoin, oers l'argent électronique banque d'hier; d'aujourd'hui et de demain, collection banque et stratégée par christian de boissieu, édition séfi, québec, canada, 1996, p 339.

<sup>. 293</sup> 

<sup>. 160-158</sup> إدارة المصارف،الواقع والتطبيقات العملية ر الصفاء للنشر والنوزيع ،عمان،الأردن، 2009

مصدر البطاقة ليقوم الأخير بالتحويل تلقائيا،و...القيمة على حساب عميله الذي يكون قد تهرب بدوره من القيود التي قد تكون مفروضة على التحويلات.

كما يمكن أن يقوم شخص أو عدة أشخاص بالحصول على عدة بطاقات من عدة مصارف ويتم تغطية السحوبات النقدية أو البطاقة من حساباتهم لدى أحد المصارف في دولة أخرى وهي أموال أصلها غير مشروع وبالرغم من أن كمية الأموال التي يمكن غسلها بهذه الطريقة قليلة إلا أنها تستخدم خاصة في البلدان التي لا توجد فيها تشريعات واضحة تنظم هذه البطاقات.

2- غسيل الأموال من خلال البورصات إذ وعن طريق تكوين محفظة استثمارية يديرها وسيط مالي مصرف، مؤسسة مالية...)ثم يقوم الوسيط بتنفيذ عمليات داخلية على الأوراق المدرجة في تلك المحفظة بحيث يرفق أو امر البيع والشراء بأسعار مغرية اليتم من خلالها دخول أموال جديدة إلى تلك المحفظة.²

3-التعاملات المالية عبر شبكة الأنترنت:كإنشاء مواقع تسويقية وهمية يروج أصحابها لبعض السلع الوهمية ويقومون باستقبال التحويلات الإلكترونية من جميع أنحاء العالم على أنها متحصلة قيمة السلعم بيعها لمستهلكين في دول أخرى والذين بتعاطى كل منهم عمولة نقدية مقابل تحويله مبلغ من النقود إلى صاحبها دولته الأصلية البيظهر الأمر وكان تلك الأموال التي يستقبلها في حسابه المصرفي نتيجة نشاط تسويقي من خلال موقعه التجاري على الشبكة.

كما أن لشبكات الكمبيوتر دورا بارزا خلال السنوات الأخيرة في تسهيل عمليات غسيل الأموال،وذلك من خلال الأنترنت الذي يعتبر أحدث طرق غسيل الأموال المشبوهة خاصة أنه أسهل استخداما وأيسر في التعامل مع المصارف فبضغطه زر تفتح لهم أفاق الدخول في حسابات وأنشطة مالية ومصرفية مع أي جهة أو مؤسسة تشاء.

4-بنوك الأنترنت: قامت معظم مصارف العالم بإنشاء مواقع لها على شبكة الأنترنت لتقديم خدماتها المصرفية وأصبحت تتنافس فيما بينها على ذلك ولكن التقدم الهائل في استخدام الاتصالات والوسائل الإلكترونية جعل بعضهم ينشئ مصارفا ليس لها وجود إلا على شبكة الأنترنت والتي أصبح مرتعا لغاسلي الأموال، فهي تختصر لهم مراحل الغسيل بسهولة وأمان ويستطيعون تدوير أموالهم في العالم خلال دقائق وهم جالسون في منازلهم ، مما زاد من صعوبة مراقبة وتعقب مصدر الأموال، فبنوك الأنترنت تنقل الأموال بسرعة وسرية. 3

محمد سعيفان : تحليل وتقييم دور البنوك في مكافحة غسيل الأموال ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن ، 2008 .

<sup>3</sup> محمد محمد سعيفان،مرجع سبق ذكره، 45.

لذا يجب الحذر من الخدمات المقدمة على الشيكات وجعلها ضمن المعقول لا تقدم إلا لعملاء المصرف المعروفين وضمن سقوفا محددة لإجراء مثل هذه التحويلات وخاصة التحويلات الخارجية. أ

5-الخدمات المصرفية الخاصة: والتي يجب على العميل فيها لإيداع مبلغ ضخم يصل إلى مليون دو لار أو أكثر ويتم تعيين مسؤول خدمات خاصة عن عمليات العميل مع المصرف وبذلك تنشأ علاقة شخصية بين العميل ومسؤول الخدمات الخاصة ويصبح بذلك المسؤول في موقف المصالح المتعارضة بين خدمة العميل وخدمة المصرف، مما يؤدي إلى أن يصبح المسؤول مستشار اللعميل، ومن خلال خبراتهما يستطيعان تفادي الضوابط الرقابية ومنها عمليات غسيل الأموال<sup>2</sup>.

والعملاء ذو الخدمات المصرفية الخاصة هم الأثرياء وأصحاب النفود الاقتصادي السياسي مما يجعل مسؤولي المصرف يتحرجون من توجيه الأسئلة إليهم وما يزيد الأمر تعقيدا السرية المصرفية وإنشاء شركات مما يصعب التعرف على أصحاب الحسابات الحقيقية ويمكننا أن نحصر ما أدى إلى نمو هذه الظاهرة فيما .

1-بيئة محلية مواتية:أي أنه عندما تكون مثل هذه الدنات مستويات منخفضة للدخل ،وبالذات الأجهزة الحكومية،وكذلك انخفاض مستوى الوعي الثقافي والاجتماعي،ولا يوجد الحرص الكافي في حماية أموال المجتمع وعدم توفر قوانين وتشريعات رادعة للجرائم وسوء الإدارة أو عدم توفر الإدارة السليمة والرشيدة في إدارة أموال الدولة والقطاع الخاص.

كما أن للتوسع والانفتاح في القطاع المالي لبعض الدول، وتوسعه فيما بعد يفوق في سرعته سرعة تطور الأجهزة الرقابة الوطنية وكذلك التشريعات واللوائح ،كل هذه الأمور تجعل الظاهرة تتوسع وتنتشر بسرعة في تلك البيئة.

2-بيئة دولية مواتية: إن موضوع فتح الأسواق المالية وعمليات التحرير المالي السريعة وكذلك تحرير رؤوس الأموال بين الدول ساعدت على إيجاد قنوات جديدة مكنت مرتكبي جرائم غسيل الأموال من الاستفادة وقيامهم بتحريك وتحويل ونقل أموالهم بين الدول المختلفة ويعتبر القطاع المالي والمصرفي من أكثر القطاعات الاقتصادية تعرضا لمثل تلك الجرائم.

3-بيئة تكنولوجية مواتية: إن عالم العولمة والتغيرات التكنولوجية المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والانتصالات كانت ولا زالت من البيئات الأساسية في عمليات غسل الأموال من خلال القطاعات المالية

محمد محمد سعيفان

والمصرفية الكون أن التحسن والتطور الكبير في أساليب ارتباط هذه المؤسسات دوليا ببعضها البعض وبأساليب ربط الأسواق المالية ببعضها البعض.

كما ترتبط أيضا بتنوع الأدوات المالية المستحدثة في الخيارات والمستقبليات والمشتقات إضافة إلى استخدام تقنيات التعامل عن بعد مع بعض القطاعات المالية مثل استخدام شبكات الصراف الآلي في المصارف واستخدام النقود البلاستكية من ذلك لا يمكن تعقب مصدر تلك الأموال أو عائدتها لأنها باتت تتحمل أرقاما سرية مشفرة وبإمكانها أن تمر بعدد من الإجراءات والخطوات قبل أن تدخل إلى الدورة الاقتصادية لذلك البلد.

حيث أنها تمر عبر الجهاز المصرفي لدولة أخرى ومن تم تدخل لدولة أخرى تم تدخل في نشاط استثماري لدولة ثالثة وهذا بالضرورة يؤدي إلى صعوبة اكتشاف هذه الأموال من قبل الجهات المختصة.

## المطلب الثالث: آثار الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية

إن للاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية والمصارف بصفة عامة عدة آثار تتعكس على المصارف بشكل خاص وعلى الاقتصاد الوطني بشكل عام وذلك بالإيجاب أو بالسلب وذلك في حالة تطبيقها كما سنحاول تبيان آثار عدم الأخذ بهذه الاتجاهات رمنه سنحاول في مطلبنا هذا إبراز بعض من هذه الانعكاسات التي تترتب على أبرز الاتجاهات الحديثة للخدمة المصرفية:

1- الاندماج المصرفي:من الملاحظ أن عمليات الاندماج المصرفي تمتد آثارها الإيجابية والسلبية إلى الاقتصاد القومي ككل فمن الناحية الإيجابية فهي تزيد من قدرة المصرف الجديد على تصدير الخدمات المصرفية إلى الخارج وبالتالي زيادة الربحية على مستوى المصرف بصفة خاصة وعلى المستوى القومي بصفة عامة وبالتالي تحسن ميزان المدفوعات.¹

كما يعمل المصرف الجديد على توفير استراتيجية اقتصادية دفاعية قوية تكون إلى جانب مؤسسات مصرفية قوية تستخدمها السلطات الرقابية للإشراف على إنقاد مؤسسات مصرفية أخرى ضعيفة وذلك من خلال العمل على دمجها وبالتالي ينتج عنها ظهور كيانات مصرفية ومالية ضخمة يكون لها دور هام في تكوين المشروعات الكبرى والمساهمة بقدر كبير في توفير الموارد المالية الضخمة التي تحتاجها هذه المشروعات ،هذا ما ينعكس إيجابيا على قوة وفعالية النظام المصرفي بشكل خاص وعلى الاقتصاد القومي بشكل عام.2

،جامعة عين الشمس،القاهرة،مصر 2007

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، دار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001 . 170 . محمد السعيد على جويلي، إمكانيات رفع كفاءة أداء البنوك العامة المصرية في ظل المتغيرات الدولية الجديدة، رسالة ماجيستير غير منشورة

كما تترتب عن عملية الاندماج مزايا الحجم الكبير التي ينتج عنها زيادة كبيرة في رؤوس أموال المصارف المندمجة ما يمكنها من تمويل مشروعات التنمية من رأس مال المصرف، وبذلك تخفض تكلفة الحصول على الأموال وتقليل المخاطر. أ

كما يؤدي الاندماج المصرفي إلى إيجاد كيانات مصرفية كبيرة قادرة على تمويل المشاريع والشركات الكبيرة مما ينعكس بشكل إيجابي على الاقتصاد الوطني ومعدلات التنمية والتشغيل والاستثمار 2.ومن ناحية السلبية للاندماج المصرفي فإن كبر حجم المصارف المندمجة يجعلها تقوم بالاستثمارات ذات مخاطر عالية معتمدة في ذلك على دعم وحماية المصرف المركزي ،مما يؤدي إلى احتمال تعثرها وإفلاسها،وقد ينتج عنها حدوث كوارث وأزمات مالية تمتد إلى الاقتصاد القومي ككل،وهذا يمثل مشكلة كبيرة للقطاع المصرفي بشكل خاص وللاقتصاد القومي بشكل عام.3

كما أن ازدياد حجم المصارف نتيجة الاندماج بجعلها تتربع في قيمة الهرم الاقتصادي للدولة،وفي حال مواجهتها لأي حالة تعثر أو إفلاس فإن هذا يترك آثارا وخيمة على الاقتصاد الكلي وسيطال معظم القطاعات الاقتصادية الأخرى.4

2- الصيرفة الإلكترونية: هناك العديد من المزايا التي يستفيد منها العملاء من خلال استخدام الصيرفة الإلكترونية ،من أهمهاالوقت، والجهد، وخفض التكلفة، سهولة الوصول لها على مدار الساعة ،الانتشار أماكن متعددة، تعتبر أكثر أمانا إذا استخدمت كبديل عن النقود.

كما تحول المصارف إلى بنوك انترنت ،سيكون له فوائد كثيرة خاصة في ظل اتجاه التشريعات الدولية نحو التبادل غير المادي للعمليات التجارية والمصرفية،ونذكر منها:<sup>5</sup>

-انخفاض تكلفة أداء الخدمات المصرفية على الشبكة إن تكلفة الخدمات المصرفية عبر الأنترنت عن باقى القنوات.

. 2015/03/10 تاريخ الاطلاع WWW.ABJ.ORG.JO

أمحمد السعيد على جويلي 180.

<sup>3</sup> فوزية أحمد عبد الحميد سعد، جدى الاتدماج المصرفي مع التطبيق على المصارف الإسلامية المصرية، رسالة ماجيستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر، 2006 62.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> جمعية البنوك في الأردن،مرجع سبق 4

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع والتوزيع، 2008 42-40 .

وفي دراسة وجد تحريس 2005" أنه ولفتح حساب علينا الذهاب إلى الفرع،وذلك يكلف 65 فتح حساب من خلال الأنترنت فهي 15 فقط،هذا بالإضافة إلى أن المصرف يقوم بالتنسيق لباقي خدماته التي يقدمها عبر الأنترنت في نفس الوقت1.

- الازدياد المفرط لاستخدامات الشبكة/إذ تشير الدراسات إلى أن عدد مستخدمي الأنترنت ممن لديهم حسابات شخصية في 2005 هو 765 مليون نسمة.
- تعدد وسائل الدخول إلى الشبكةفمن الممكن لمستعمل الهواتف الجوالة GSM القدرة على الدخول إلى الشبكة،أو مشاهدي التلفاز الرقمي بالمنزل أو المكتب وغيرها.
- مشاكل النقل والازدحام داخل المدن عموما والمدن الكبرى خصوصا وبالتالي يفضل العديد من العملاء
   إتمام عملياتهم عبر الشبكة من المنزل أو المكتب.
- تناقض ربحية العمليات المصرفية التقليدية هذاك تناقض في ربحية المصارف، ويعود ذلك لعدة أسباب أهمها:
- انفتاح العديد من عملاء المصارف على الأسواق المالية العالمية مما يمكنهم من القيام بعدد من عمليات الوساطة التي كانوا يلجؤون إلى المصارف للقيام بها.
- تقليص الفارق بين الفائدة المدينة والدائنة وزيادة النفقات والتكاليف للمصارف نتيجة الموجات التضخمية
   مما يساعد على الاستثمار في الخدمات عبر الأنترنت.
- التجول من البطاقات الممغنطة إلى البطاقات الذكية :وذلك في إطار مكافحة النصب والاحتيال،وفي نطاق تطبيق المواصفات العالمية (EURO CARD-MASTER CARD-VISA (EMV للبطاقات المصرفية التي حولت كافة البطاقات الممغنطة إلى البطاقات الذكية،مم يسهل القيام بالأعمال عبر الأنترنت.
- مواجهة المنافسة العالمية:وذلك في ظل مقررات منظمة التجارة العالمية وتحرير الخدمات المالية واتجاه المصارف نحو تقديم خدماتها عبر الأنترنت.
- -استقطاب رؤوس الأموال الخارجية:فالإنترنت خير قناة لاستقطاب رؤوس الأموال والترويج لاستثماراتها مما يعظم فرص الربحية.

ولكن هناك عدة معيقات لاستخدام الصيرفة الإلكترونية ،ومن أهم هذه المعيقات التي تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل العملاء 2:

2 نظام محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير ،مرجع سبق ذكره، ص 185.

- عدم توفر الأمان والسرية على استخدام القنوات الإلكترونية.
- صعوبة الاستخدام صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية.
- قلة الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع مباشرة.
- عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة (مثل عدم المعرفة باستخدام الأنترنت).
- استخدام الصيرفة الإلكترونية ينطوي على تلاعب من قبل المصرف مثل فرض عمولات أو رسوم إضافية.
  - عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الإلكترونية مثل عدم توفر حاسوب.
    - عدم المعرفة بفوائد القنوات الإلكترونية.
    - وجود قيود على الخدمة مثل تحديد يقف أعلى للسحب النقدى.
      - ضعف تسويق الخدمات المصرفية من قبل المصرف.
- وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية مثل الاعتماد المستندى ،الكفالة،تحميل البواليص.
- 3- المصارف الشاملة : يلاحظ أن عدم الأخذ بالمفهوم الحديث للخدمة المصرفية في المصارف قد يؤدي إلى مجموعة من المخاطر من أهمها: 1
  - انخفاض القدرة التنافسية للمصرف وما لذلك من تأثير على انخفاض أرباحه وزيادة مخاطره.
- قد تبتعد التعاملات المالية للأفراد والمنظمات عن الجهاز المصرفي وخصوصا مع تعاظم دور شبكة الأنترنت كوسيلة مالية وتوثيقة عالمية.
- -يتأثر اقتصاد الدولة بانخفاض مستوى أداء الجهاز المصرفي ،فكلما نشط الجهاز المصرفي كلما انعكس ذلك على زيادة المبادلات المالية في الاقتصاد ،ومن ثم زيادة نمو الدخل القومي بدرجة كبيرة.

أ محمد عبد الفتاح الصيرفي، \_\_\_\_\_، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 . 18

## خاتمة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل، وجدنا أن الجزائر أولت أهمية كبيرة بجهازها المصرفي من خلال قيامها بعدة إصلاحات في هذا المجال على اعتبار أن جهازها المصرفي يعكس الواقع الاقتصادي للبلد، ويقوم بتمويله إلا أنه تعرض لمجموعة تحديات وحتى تواكب التطور التكنولوجي الحاصل، قصد منافستها للبنوك الاخرى المحلية منها والأجنبية ، استخدمت التجارة الإلكترونية قصد توفير خدمات جديدة وتسهيل طرق تأديتها بغية جلب عدد كبير من الزبائن.

ظهرت انعكاسات شتى للخدمات المصرفية المنطورة على النظام المصرفي،أصبح ينظر إلى المصارف المتطورة على أنها مصارف المستقبل خاصة بعد الأزمة العالمية وجعلها قادرة على أن تقدم كل أنواع المنتجات والخدمات المصرفية التي تحتاجها بيئة البلد الم...والاستجابة السريعة.

الفصل الثالث دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والتنمية الريفية -وكالة ميلة-

#### مقدمة الفصل:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد البنوك التجارية العمومية البارزة الوطن والسباقة دوما إلى الجهود في تحسين خدماته ، لهذا وقصد استكمال الدراسة النظرية بدراسة ميدانية إحدى وكالاته الواقعة بولاية للتعرف وضعية الخدمات داخل البنك ومدى تأثيرها البنك بالزبون وقصد الوصول إلى الأهداف المسطرة بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث بحيث تناول المبحث الأول حول الوكالة البنكية الدراسة التطرق الى نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما المبحث الثاني فتناول أساليب ووسائل تطوير السياسات المتبعة من أجل تحسين الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة وكالة وكالة وكالة وكالة وكالمتحدث الثالث بتقييم تطور الخدمات المصرفية بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

# المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية

إن بنك الفلاحة والنتمية الريفية لم يبقى بمنأى عن الحركية التي يشهدها القطاع المصرفي المحلي والعالمي.حيث بذل مسؤولو البنك جهودا معتبرة قصد تحقيق الشروط التي تقتضيها ممارسة النشاط المصرفي،والسعي إلى تقوية مركزه في الوسط المصرفي سواء بالانتشار الجغرافي أو بتوسيع وتتويع مجال تدخله. وعليه فإننا سنتطرق من خلال هذه المبحث إلى دراسة شاملة الإظهار الآتي:

- نشأة بنك الفلاحة ومراحل تطوره.
- أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
  - لمحة عن وكالة ميلة.

## المطلب الأول: نشأة ومراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

## أولا: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

أنشئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار سياسة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982. وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي، وترقيته ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي، وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستخدمين الفرديين للثروة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إلى جانب قطاع الصيد البحري.

رفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1968 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دج،مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 للسهم الواحد،ليرتفع في بداية سنة 2000 إلى 33 مليار دج موزع على 33000 سهم مكتتبة كلها من طرف الدولة.

ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 04/14 1990 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص،أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الإئتمانية وتشجيع عملية الإدخار والمساهمة في التنمية،ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وصنع البنك إستراتجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية

95

<sup>1</sup> مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتتمية الريغية،الجريدة الرسمية،العدد 11 1982/03/16 .

لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة مؤطرة بأكثر من 700 موظف، والقيام بتنويع منتجاته وخدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة ،وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاول نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية.

#### مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بثلاث مراحل رئيسية هي: أ

#### 1- مرحا 1992-1992:

خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفية، والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الدعامات البنكية في المناطق ذات النشاط الفلاحي، حيث اكتسب تربة كبيرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية. هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط الذي اقتضى تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

#### 2- برحلة 1991-1999:

بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغى من خلاله التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل إطار الاقتصاد الموجه، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشملا مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقائه الشريك ذو الأفضلية الكبيرة في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي، أما في المجال التقني فقد شهدت في هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك ، كما شهدت هذه المرحلة العديد من الإجراءات كانت تصب عليها في تطوير نشاط البنك، الملاشارة فقط فقد شهدت هذه المرحلة ما يلى:

-1991 : تم الانخراط في نظام سونيت (عبارة عن شبكة اتصالات أنشأت عام 1973 مقرها بلجيكا تستخدم وسائل الاتصال الحديثة لتبادل الرسائل بين البنوك لتسهيل عمليات التجارة الخارجية).

-1992: تم وضع نظام Sybu (شبكة معلوماتية خاصة ببنك بدر تربط الوكالات البنكية بالمديرية العامة، تساعد على أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى (Télétraitement إلى جانب تعميم

استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية خاصة في مجال فتح الإعتمادات المستندية التي أصبحت معالجتها لا تتجاوز 24

-1993: الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي في كل العمليات المصرفية على مستوى شبكات البنك.

-

أ لمديرية العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -ركالة ميلة.

- 1994:بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.
- 1996: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي.
- 1998 :بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB) يدء العمل ببطاقة السحب ما بين

#### 3- برحلة 2000-2014:

تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة ودعم برنامج الانتعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.

وللتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي يعرفه البلد، واستجابة لاحتياجات ورغبات العملاء، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج على مدى 5 سنوات يتمحور أساسا حول عصرنة البنك وتحسين أدائه والعمل على تطوير منتجاته وخدماته، بالإضافة إلى تبنيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، هذا البرنامج الطموح حقق نتائج هامة.

# المطلب الثاني:أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية !

بحتم المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية على بنك الفلاحة والتتمية الريفية أن يلعب دورا أكثر دينامكية وأكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة،وتدعيم مركزه التنافسي من جهة أخرى.وأمام كل هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم وتقنيات التسيير التي يتبعها البنك والعمل على ترقية منتجاته وخدماته المصرفية ،وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتتمية الريفية مثله مثل البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة على مستوى عالى من التطور موصول إلى استراتجية تجعله مؤسسة مصرفية كبيرة وشاملة.

### أولا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

من أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك في المدى القصير والمتوسط ما يلي:

- توسيع وتتويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.
  - توسيع نوعية وجودة الخدمات.

<sup>.</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ركالة ميلة .

- تحسين العلاقات مع العملاء.
- الحصول على أكبر حصة من السوق.
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق تلك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحويلات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية ،حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية،كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية،وترقية الاتصال داخل وخارج البنك،مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي الوطني واحتياجات السوق.

كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من العملاء وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والمحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات الخاص باحتياجاتهم،وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بالمهام التالية:

- رفع حجم الموارد بأقل تكاليف.
- توسيع نشاطات البنك فيم يخص التعاملات.
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة.

### مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- تنفيد جميع العمليات المصرفية الإعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري بها العمل.
  - تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار و الاستثمار.
    - إنتاج خدمات مصرفية جديدة،مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة.
      - تطوير شبكته ومعاملاته النقدية.
  - تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوى المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسط.

الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي.

رفي إطار سياسة القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمهام التالية:

- تطوير قدرات تحليل المخاطر.
  - إعادة تتظيم إدارة القروض.
- تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات فائدة تتماشى وتكلفة الموارد.

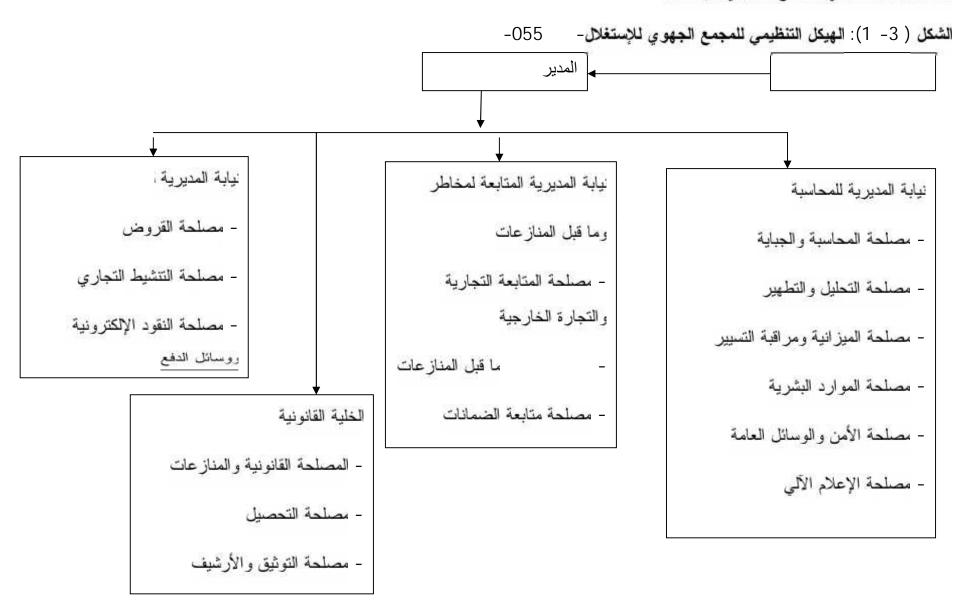
## المطلب الثالث: لمحة عن المجمع الجهوى المكالة ميلة

#### أولا: وكالة ميلة

تقرر إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب مرسوم 13 مارس 1982 ولعدم توفر البنك على مقر خاص به فقد كان البنك الوطني الجزائري يقوم بكل العمليات الخاصة بالقطاع الفلاحي نيابة عنه إلى أن افتتحت هذه الوكالة في التاريخ المذكور سابقا، وبعد انتقال البنك الوطني إلى مقر جديد حل BADR وأصبح البنكين يعملان بشكل مستقل ،كانت بلدية ميلة سابقة لولاية قسنطينة لكن بعد التقسيم الجديد للجزائر 1982 أصبحت هذه الوكالة تابعة لولاية ميلة مما زاد أهميتها خاصة وأن الولاية تتميز بالطابع الفلاحي، وأصبح يقدم قروض لكافة الفلاحين والتجار الحرفيين،كما أن البنك يشمل 9 وكالات أخرى موزعة على مستوى الولاية كالآتي:

834 القرارم 837 فرجيوة 673 شلغوم العيد 833 راد ا 840 التلاغمة 841 راد النجاء 842 النجاء 842 و النجاء 842 النجاء 842 و النجاء 842 مناك وكالم جديدة هي الرواشد 835 .

## ثانيا: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للإستغلال- 055-



تنظم وكالة ميلة حسب الهيكل التالى:

#### - مدير الوكالة :

بناءا على اقتراح من مدير المديرية BADR يشرف على الوكالة مدير معين من طرف الرئيس العام ويعتبر المسئول الأول على مستوى الوكالة ويتمتع بصلاحيات من قريب أو من بعيد في كل أمر يتعلق بالوكالة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ومن بين مهامه:

- التوجيه والمراقبة والتقدير في مجال القروض ومعالجة العملية البنكي .
  - تسيير الخزينة والتكوين المستمر للموظفين.
  - إعادة التقارير الدورية لنشاطات الوكالة في مواعيدها.
    - إبرام جميع العقود الخاصة بالوكالة.
    - الإمضاء على الوثائق الرسمية الخاصة بالبنك.
      - الدفاع عن مصالح البنك أمام القضاء.
      - إعداد الميز انيات الافتتاحية والمقدرة للوكالة.
        - بنسق بين مصالح الوكالة.
        - ينفد قرارات ومداولات المديرية الفرعية.
- الأمانة العامة: أمانة ا مدير: تتعامل مباشرة مع المدير وتتفذ أو امره ومن بين مهامها:
  - تحضير مواعيد المدير وزبائنه.
  - استقبال الرسائل التي تصل عن طريق البريد أو الفاكس.
  - استقبال الوثائق وتحضيرها للإمضاء والبريد الصادر والوارد للوكالة.
  - تعمل كوسيط بين مختلف المكاتب وكذا علاقة المؤسسة بالمحيط الخارجي.
    - استقبال و إرسال الوثائق والملفات من و إلى المؤسسات.
      - تسجيل الملفات والوثائق الواردة والصادرة.

#### - مصلحة المحاسبة

ويقوم المحاسب في هذه المصلحة بمراقبة جميع الحسابات في الوكالة وتضم عدة مصالح فهي تعالج الجانب الإداري والمحاسبي والتنظيمي للوكالة ومراقبة صحة العمليات البنكية بمختلف أصنافها ومجمل معاملاتها مع مختلف البنوك.

و هو المكتب الذي يقوم بتجميع العمليات الحسابية اليومية بشكل نظامي وتحقيق ومراقبة كل المدخلات والمخرجات التي تتم في البنك ومهامها:

- إجراء الحسابات الخاصة بالبنك بما فيها الميزانية.
  - -المتابعة للعمليات الحسابية اليومية.
- -اقتناء وعد التجهيزات والعتاد المتعلق بنشاط الوكالة
  - الاهتمام بالشؤون العامة للعمال.
    - إقفال اليومية الحسابية.

#### - مصلحة الصندوق:

تعتبر هذه المصلحة المحرك الأساسي لأي وكالة حيث نقوم بعدة عمليات مخولة لها فهي تتطلب السرعة والخفة وهذا ما يعرضها لعدة أخطار ،وبذلك يجب عليه الدقة والحذر ومن أهم هذه العمليات المقدمة من طرف هذه المصلحة هي السحب والإيداع،ويتكون من نوعين:

- فرع خاص بالدينار:يشرف عليه عون يقدم الخدمة عبر صندوق آلي للسحب.
- فرع خاص بالعمو لات الأجنبية: يتكون من نوعين، هذا الفرع يقوم بنفس المهام التي يقوم بها فرع الصندوق الرئيسي لكن السحب والدفع يكون بالعملة الصعبة أورو".
- مصلحة التسيير الإداري: ويوكل لها مهام المراقبة لكل الوسائل التي تدخل الوكالة والعمال التي تقوم عليها التسيير كالمكاتب،الحاسوب،والأجهزة التي تتعامل بها كما تقوم بتقسيم الوسائل لمعرفة النقائض وتسييرها بطريقة محكمة.
- مصلحة القروض: هي الجهة المختصة في منح القروض بمختلف أنواعها،متوسطة ،طويلة،قصيرة الأجل سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين وهنا فعلى مسؤول هذه المصلحة مراقبة ملفات القروض ومدى توفرها على الشروط المقدمة والمطلوبة:

- تكوين ملف قانوني للقرض.
- موافقة لجنة القرض للوكالة على منح القروض.
  - تقديم الضمان اللازم لتغطية القروض.
- مصلحة الزبائن:وهو المكلف بالزبائن تكمن مهمته في تحفيز الزبائن وجلب أمو الهم للبنك قصد توفير مبالغ
   مالية أكبر وكذلك القيام بالإجراءات الأولية لخدمة الزبائن،من مهامه:
  - شراء وبيع الأسهم والسندات.
  - الاحتفاظ بالودائع مقابل سعر الفائدة.

بشرف عليه 07 أعوان مقسم إلى ثلاثة فروع:

#### فروع الاستقبال والتوجيه بشرف عليه موظف يقوم بما يلي:

- استقبال الزبائن وتوجيههم.
  - تسليم دفاتر الشبكات.
- استخراج كشف حساب الزبون.

#### فرع مكلف بالزيون العادي: بتكون من 03 أعوان مدة تدريبهم شهر:

- عون مختص بفرع التأمين
- عونين مختصين باستقبال الزبائن واطلاعهم على مختلف الخدمات التي يقدمها هذا الفرع.
- فرع مكلف بالمؤسسات: يتكون من عونين وتكون مدة تدريبهم شهر ونصف ويقوم هذا الفرع بنفس المهام التي يقوم بها الفرع المكلف بالزبون العادي ولكن يختص بالتجار والمقاولين والمؤسسات ويشرف على هذا القسم (المكلف بالزبائن)منسق ومن مهامه:
  - الإشراف والتنسيق بين موظفي مكتب الواجهة.
    - مراجعة لكل العمليات البنكية المستعصية.
  - مراقبة لكل العمليات المتخذة من طرف المكلفين بالزبائن.
    - استقبال طلبات الزبائن وتقديم شروحات واقتر احات.

- متابعة الزبائن فيما يعرف بالعمليات بعد البيع.

#### مصلحة عمليات التجارة الخارجية

وهنا تتم العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية سواء كانت صادرات أو واردات والأجنبية بيشرف عليها عون يهتم بجانب التجارة الخارجية وكل ما تتطلبه، وهو مكتب خاص بعملية...للزبائن في تصدير أو شراء السلع حيث بلعب دور الوسيط بين البنك في الخارج والزبون المستفيد في الوطن ومن مهامه:

- تدوين الملفات الخاصة بالتجارة الخارجية والمصادقة عليها.
  - تتبع العمليات في النهاية أي حتى تتم عملية التحصيل
- القيام بعمليات الحصول على التأشيرة لتسهيل عمليات السفر إلى الخارج.

مصلحة الإحصائيات: وهنا تقوم هذه المصلحة بعملية الإحصاء سواء كانت شهريا أو ثلاثيا أو سداسيا أو سنويا مثل إحصائيات القروض.

مصلحة الحافظة:وهذه المصلحة يتم فيها جمع الأوراق المالية والتجارية وترتيبها حسب مكان دفعها وتواريخ استحقاقها ويشرف عليها عون يقوم بإيداع الأوراق المالية (شبكات ،سفتجات،أوراق التبادل والقيام بعمليات التسديد).

-المقاصة: تتم هذه العملية على مستوى البنك المركزي الجزائري في غرفة تسمى غرفة المقاصة يحضرها جميع البنوك التم على مستواها تبادل الشيكات والتحويلات وجميع الأوراق التجارية.

# المبحث الثاني: أساليب ووسائل تطوير السياسات المتبعة من أجل تحسين الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة - 1:

يتبع بنك الفلاحة والتتمية الريفية مجموعة من الأساليب والوسائل وذلك لتطوير وتحسين الخدمات التي يقدمها للعميل، وذلك من أجل تحسين تنافسيته بين البنوك، وحسب ما سرحت به الإدارة فإن هذه الأساليب تشمل تدريب، تحفيز تحسين عملية الإتصال...

# المطلب الأول: أساليب تطوير الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية \_ وكالة ميلة \_ :

أولا: التدريب: مع تزايد حجم ونوعية المنافسة المحلية بين البنوك على اختلاف أنواعها وتسابقها لتقديم الجديد والأجود في الخدمات وتحقيق الرضا لدى الزبائن زاد الاهتمام والتأكيد على الدور الذي يلعبه التدريب في جعل موارده البشرية ذات قدرات ومهارات ومعارف عالية المستوى، لذا يكتسي التدريب مكانة بالغة الأهمية في بنك الفلاحة والتتمية الريفية، إذ يعتبر جزء من نشاطه، كما تتجلى المكانة الهامة التي يعطيها البنك لعملية التدريب من خلال لاستخدام طريقتين للتدريب:

#### 1/ التدريب داخل البنك: ويتم من خلال:

- توجيه الموظف الجديد: حيث يستفيد كل عامل أو إطار من التدريب الخاص عن التوظيف في منصبه الجديد، حيث يخضع خلالها لفترات التجربة والمتابعة قصد تمكينه من إستعاب الجوانب العملية و النظرية المرتبطة بنشاطه الجديد ويشرف للمسؤولين على مستواه في عملية التدريب هاته.
- التدريب المهني والف : يقوم البنك الممتهنين المتربصين في كل التخصصات ذوي الشهادات الثانوية وخريجي الكماليات حيث يقوم بتدريبهم وإكسابهم مهارات ويتم حصولهم أثناء فترة التربص على شهادة مهنية كما يمكن إدراجهم ضمن أعمال البنك.

1

ات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

2/ التدريب خارج البنك: وفي هذا الإطار يتم إجراء دورات تدريبية في معاهد ومراكز مختصة حيث قام البنك بإرسال عدة إطارات والملاحظ أن التدريب يرافق عملية إنجاز استعداد نظام الإلية.

**ثانيا: التحفيز** حيث يهتم البنك بالحوافز المعنوية والمالية تحسين الخدمة ومن بين الحوافز المعتمدة في البنك نذكر م

- حوافر معنوية: يعتمد البنك على الترقية بصفة أساسية على أساس الكفاءة والأقدمية معا.
  - حوافز مادية: تتمثل هذه الحوافز في رفع الأجور مثلا.

<u>ثالثا: تحسين عملية الاتصال</u> حيث يعتمد البنك على نوعين من الاتصال وهذا من أجل تحسين الخدمة والاتصال بين الموظفين من خلال تبادل المعلومات والأفكار في الاتصال مع الزبائن من خلال الرسائل الإلكترونية التي تشرف على إدارتها الوكالة.

## المطلب الثاني: وسائل تطوير الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية \_ وكالة ميلة \_ :

بستخدم البنك مجموعة من الوسائل لتطوير و تحسين الخدمات و يمكن إيجازها فيما يلى:

أولا: التركيز على الزبائن و استخدامهم كوسيلة تنافسية: يقوم البنك بالتركيز على الزبون و ذلك للحفاظ على الزبائن الحليين و كسب زبائن جدد ، و حسب تصريحات قسم الاستغلال فإن البنك يقدم فوائد كل ثلاث أشهر، و يوفر السيولة لدى البنك و السرعة في تقديم الخدمة.

: وجود أشخاص مكلفين بالزبائن: حيث توجد مجموعة أشخاص تهتم بانشغالات الزبائن، كما تقوم بتقديم النصائح و الإرشادات لهم و توجيههم في حالة إدخال و إصدار تقنيات جديدة في البنك.

## المطلب الثالث: السياسات المتبعة من أجل تحسين الميزة التنافسية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة ميلة -

#### أو لا:سياسة التسعير لدى بنك BADAR

بتوافر لكل بنك إستراتجية التسعير الخاصة به، التي تواكب التغيرات المختلفة داخل السوق، وتتبع السوق ثلاث إستراتجيات تسعيرة تسعى من خلالها على تحقيق الأهداف التالية:

- تحقيق قبول سرى للخدمة المصرفية الجديدة من قبل الزبائن.
- المحافظة على مركز البنك في السوق وبالتالي على حصته البيعية.
- تحقيق الربحية والمحافظة على صورة جيدة وانطباع حسن من قبل الزبائن.

1. استراتجية كشط السوق: تهدف الإستراتجية إلى تقديم الخدمات المصرفية على أساس سعر مرتفع بغية تحقيق أكبر قدر من الأرباح، ونجاح هذه الإستراتجية تطلب من البنك تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وضمن منافذ وتوزيع قصيرة، إلى جانب قيامه بتقسيم السوق المصرفية إلى قطاعات على أساس الدخل.

2 استراتجية التغلغل في السوق يتم من خلال هذه الإستراتجية تسعير الخدمات المصرفية الجديدة بسعر منخفض وذلك كوسيلة لجدب أكبر عدد من الزبائن للتفاعل مع البنك في هذه الخدمات وهدف البنك تبني هذه الإستراتجية هو تحقيق أكبر حجم من المبيعات في أسرع وقت ممكن وبعد ذلك يمكن رفع السعر تدريجيا.

وتفضل البنوك استخدام هذه الإستراتجية في الحالات التالية:

- -احتمال وجود منافسة قوية للخدمات بعد عرضها مباشرة في السوق.
  - إذ تم عرض الخدمة في مناطق تتصف بمردودية الدخل.

8 الإستراتجية النفسية للسعر: يتم تسعير الخدمات المصرفية على أساس نفسي، فكلما زادت الخصائص الظاهرية المرتبطة بالخدمة فإن ذلك سوف يؤدي إلى ارتفاع القيمة المتوقعة للخدمة لدى الزبائن، وبالتالي يمكن للبنك في هذه الحالة تحديد سعر مرتفع والعكس صحيح.

إلا أن السعر في البنوك محدود بسبب السياسات التي تفرضها السلطات النقدية للدولة عادة ما تكون ممثلة في البنك المركزي،حيث يقوم بتحديد سعر معظم الخدمات المصرفية كسعر الفائدة وغيرها ويترك مجالا محدود للبنوك للتحكم فيه،وبالتالي فقبل صياغة الإستراتجية السعرية يجب على إدارة البنك القيام بالدراسات التفصيلية المتعلقة بالمنافسين والزبائن ومدى الإستراتجية مع ربحية البنك ومركزه التنافسي.

تعتبر سياسة التسعير أهم السياسات البيعية لما لها تأثير على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها ولكن نجد دورها جد محدود في التسويق المصرفي لعدم وجود حرية كاملة للبنوك في تحديد أسعارها فمعظم الأسعار تحدد من طرف السلطات النقدية،فبنك الجزائر يتدخل في تحديد أسعار المنتجات والخدمات،ويقدم مجالا محدود للبنوك تضع على أساسه معدل الفائدة التي تمنحها للزبائن،فيما يخص تحديد أسعار منتجات بنك بدر،فله إمكانية محدودة بدر،فله إمكانية محدودة كما هو الحال في جميع البنوك،وهذه الأسعار منتجات بنك بدر،فله إمكانية محدودة كما هو الحال في جميع البنوك،وهذه الأسعار متحدل الأفضلية TR الذي يصدره بنك الجزائر.

بالنسبة لتحديد أسعار الخدمات تحدد أيضا من طرف بنك الجزائر لكنها تكون على شكل:

- مجالات تترك فيها حرية محدودة للبنوك في تحديد السعر على مستوى هذا المجال.
  - أسعار ا

كما يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتحديد أسعار بعض المنتجات والخدمات دون المساس بالسقوف الإئتمانية التي يحددها بنك الجزائر حيث تقوم الإدارة العامة لتحديد هوامش محددة بهدف تحقيق الربحية من جهة والحفاظ على الزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد من جهة أخرى.

<u>ثانيا: سياسة التوزيع</u>: بعتمد بنك الفلاحة والتنمية في توزيع خدماته المصرفية على التوزيع المباشر من خلال شبكة من الوكالات المنتشرة عبر كامل التراب الوطني والتي تتعدى 300 وكالة بهدف الوصول إلى أكبر عدد من الزبائن. هذا فيما يخص التوزيع المباشر، أما بالنسبة للتوزيع الغير مباشر فوضع بنك BADR تحت تصرف زبائنه توزيع إلكتروني وذلك عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية.

(Les distributeurs automatique des bilets) أو عن طريق الشبابيك الآلية للأوراق النقدية.

.(les guichets automatique des billets)

- بوفر أيضا البنك للزبائن خدمات مصرفية عبر الهاتف لكنها محدودة جدا إضافة إلى صفحات الويب التي لا ترتقى الخدمات بها إلى المستوى المطلوب.
- ما يمكن استخلاصه أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية في سياسة التوزيع على الوكالات المصرفية للاستغلال بشكل كبير المذا كان من الضروري أن يتضمن سياسة إنشاء وكالات جديدة للبنك للقيام بالدراسات الدقيقة والمستمرة لمدى حاجة المناطق المختلفة لمنتجات البنك وخدماته،حيث يجب أن تأخذ هذه السياسة في الاعتبار أن الانتشار الجغرافي لفروع البنك هو ضرورة لتأمين نشاطه وزيادة مبيعاته وبالتالي أرباحه.ولهذا يختار البنك مقاييس مهمة عند تأسيس وكالة جديدة من بينها:

- دراسة السوق لمعرفة احتياجات الزبائن.
- دراسة المردودية بحساب تكاليف الاستغلال المتوقعة.
- الأخذ بعين الاعتبار القدرة المالية للسوق، القدرة على جمع الإدخارات.

#### ثالثًا:الاتصال

بهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال السياسة الاتصالية إلى إلغاء التباعد بين الأطراف الخارجية وخاصة الزبائن منه، وإلى رسم صورة إيجابية للبنك من خلال إعلام الأفراد بمنتجاته وخدماته، أفراد بنك الفلاحة والتنمية الريفية مديرية تختص بالسياسات الاتصالية والتسويقية تدعى بمديرية الاتصال والتسويق، فيما يخص الاتصال الخارجي يلاحظ وجود اهتمام بنك الفلاحة والتنمية الريفية به أكثر من الاتصال الداخلي، إذ يعتمد على الإشهار قصد إقامة علاقة دائمة مع الزبائن الحاليين والمحافظة عليها وتنميتها بصورة تضمن استمرار تعاملهم مع البنك وإقبالهم على الخدمات الجديدة التي يقدمها مستعملة في ذلك الوسائل الاتصالية التالية:

1. مجلة البنك أخبار بدر": وهي عبارة عن مجلة تصدر كل شهرين نتطرق لمختلف نشاطات البنك في تلك الفترة يتم من خلالها التعريف بمختلف المنتجات والخدمات المصرفية، و هي ذات استعمال مزدوج للموظفين والزبائن في نفس الوقت.

2. منشورات خاصة Des brochures: وهي عبارة عن وسيلة لتعريف الجمهور والزبائن بمختلف الخدمات المصرفية ،حيث يتم تقديم مثل هذه الوسائل إلى مختلف الوافدين إلى وكالة البنك.

3. الملصقات: وهي وسيلة تستخدم للتعريف بمنتجات البنك وخدماته عن طريق إلصاق لوحات بمحاذاة فروع البنك أو داخله ،كما تقوم الوكالة بتقديم رزنامات،حاملات مفاتيح،محافظ ومذكرات كوسيلة ترويجية بسبب عدم وجود منافسة فعلية بين مختلف البنوك،وعدم انتشار الوعي المصرفي لدى الكثير من الزبائن خاصة إذا تعلق الأمر في الإعلان عن التكنولوجيا المستعملة من طرف البنك.

فيما يخص العلاقات العامة، يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تنظيم الملتقيات والأبواب المفتوحة إضافة إلى مشاركته في المعارض الوطنية والدولية المقامة بالجزائر أو خارجها قصد التقرب أكثر من الأفراد وعرض المنتجات والخدمات التي يقدمها، وتزويدهم بمختلف المعلومات والإجراءات اللازمة في الحصول عليها، خصوصا ما يتعلق منها بالقروض المصرفية، التي لها دور اتصالي في التعريف بالبنك وبعض منتجاته وخدماته وكل ما يخص كيفيات و آليات تعامل الأفراد مع البنك.

# المبحث الثالث تطوير الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة -

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى إعادة النظر في كل أنماط وأساليب تقديم المنتجات والخدمات المصرفية، حيث تم التركيز على تهيئة مباني البنك مع توفير كل المستلزمات التي تساعد في تقديم تلك الخدمات ومن أهم الأنشطة التي قام بها البنك والتي تندرج في إطار التسهيلات ما يلي:

# 

من اجل ترقية وتطوير الخدمات البنكية لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة ميلة- إلى تنظيم جديد في إطار نظام "لتحسين خدماته وعلاقاته مع العملاء بإدخال عدة تقنيات وأساليب للحصول على رضا العملاء،حيث قامت الوكالة بتخصيص مكتب لاستقبال العملاء يقدم عدة خدمات منها تسليم دفاتر الشيكات،واستخراج كشف حساب العميل،كما يقوم بتوجيههم إلى أقسام الوكالة والتي من شأنها تقديم الخدمة المرغوب فيها،وبذلك يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمات متنوعة موزعة على مستوى البنك الواقف والبنك الجالس.

#### أولا خدمات مقدمة عن طريق البنك الواقف

بطلق عليه البنك الواقف أو الخدمات السريعة حيث يعتبر موظفي البنك الواجهة الأمامية في تقديم الخدمات للعملاء وهم واقفون بشكل سريع وفي وقت قصير لا يتعدى الدقائق، وقد خصص هذا القسم لأصحاب المعاشات العملة الصعبة،أو لسحب وإيداع أموال وأجور التجار،والمؤسسات الدائمين في عملياتهم مع البنك ويتكون البنك الواقف من:

#### 1 - مكتب الواجهة الخاص بالدينار الجزائري: يضم هذا المكتب عمليات السحب و

- دفع قيمة الصكوك نقدا من طرف الوكالة إلى العميل الذي يكون لديه حساب بنفس الوكالة.

-الدفع يكون آلي، عن طريق الصندوق الآلي، وأقصى حد للسحب 100.000 دج.

2- مكتب الواجهة الأوتوماتيكي الخاص بالعملة الأجنبية: تتعامل الوكالة بالعملة الأجنبية ،حيث تقوم بنفس العمليات التي يقوم بها القسم الخاص بالدينار الجزائري لكن بشكل واسع، بحيث تقتصر معظم خدماته على

\_

أمعلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة-.

عمليات الصرف واستقبال دفع المعاشات بالعملة الأجنبية، ويتم السحب يدويا، وحد أقصى للسحب 75000 أورو في اليوم.

3- الصندوق الرئيسي: هو مكتب خلفي خاص بإيداع وسحب مبالغ أكبر من 100.000 دج إذا كان للشخص حساب بنفس الوكالة،أما إذا كان له حساب في وكالة أخرى من وكالات بنك الفلاحة والتتمية الريفية فإنه يسحب ويودع من الصندوق الرئيسي،وحدد مبلغ الدفع بشكل لا يتعدى 50.000 دج في الأسبوع بالنسبة للزبائن الذين يملكون حساب بوكالات أخرى بدر،ويحصل البنك مقابل ذلك على عمولة تقدر ب 585 دج،ويتم تنشيط هذه العملية من طرف العملاء الذين يملكون لديهم فائص في السيولة ويقومون بالإيداع من أجل الحفاظ عليها واستعمالها عند الحاجة.

#### الخدمات المقدمة عن طريق البنك الجالس

يعتبر البنك الجالس من بين الأنظمة لهياكل وأنشطة بنك الفلاحة والتنمية الريفية،هدفه تحقيق فعالية الداء من خلال تنمية مبدأ العمل المشترك مع العميل،وسمي بهذا الإسم لأن موظف البنك يستقبل العملاء بالجلوس في مكان مريح بشكل مباشر،مما يقلل من تنقل العميل بين مختلف المصالح ويشتمل مكتب المواجهة الخلفية على قسمين:

1 المكلفين بالعميل العادي بختص القسم بالأشخاص العاديين والجراء حيث يقوم المكلف بالعملاء باسا وشرح مختلف العمليات والخدمات التي يرغبون فيها، فبالنسبة للعملاء الذين يتعاملون مع البنك سابقا فإن البنك يخصص لكل عميل موظف مكلف يقدم له كل الخدمات التي فيها، أما بالنسبة للعملاء الذين يتعاملون مع البنك لأول مرة فعلى المكلون بالعملاء إعلامهم بكل الخدمات التي يقدمها البنك والتي من شأنها تسيير تعاملاته وذلك حتى ياوم بفتح حساب لدى البنك شم يخصصون له مكلف يختص به شخصيا ومن بين الخدمات التي يقدمها هذا القسم نذكرها كما يلى:

- بطاقة بدر للسحب: هي بطاقات تسمح لحاملها التصرف في أمواله باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تقع خارج مبنى البنك في الواجهة، ويوجد عدة أنواع من بطاقات السحب نذكر منها:
- البطاقة ما بين البنوك CBRI: هي بطاقة ممغنطة تسمح لعملاء البنك بسحب أمو الهم من كافة الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على إصدار هذه البطاقة وهي:القرض الشعبي الجزائري،البنك الخارجي الجزائري،البنك الجزائري،البنك الجزائري،البنك الجزائري،البنك الجزائري،البنك المجزائري،البنك العربية المجزائري،البنك المجزائري،البنك المحارجية المحاركة المحا

- بطاقة قولد GOLD: لها نفس خصائص بطاقة بنك بدر إلا أنه من خصائصها السحب لأكثر من 50.000.000 دج وخصصت للمقاولين والتجار ...الخ
- بطاقة التوفير:خصصت هذه البطاقة للأشخاص الذين يملكون دفتر توفير لدى البنك وذلك لتسهيل سحب
   أمو الهم، وهو مشروع جديد في وكالة ميلة 834 و لا توجد في باقى البنوك الأخرى.
- و للحصول على أي نوع من البطاقات المذكورة على العميل ملأ استمارة طلب لدى البنك مع تحديد نوع البطاقة المرغوب بها.
- سندات الصندوق: هي عبارة عن تفويض لأجل، وبعائد موجه للأشخاص الطبيعين و المعنوبين، ويمكن أن بكون اسميا باسم المكتب أو لحامله ، والذي يتأثر بنسبة الفائدة المرجعية للفترة وكذا ضريبة الدخل الإجمالي و الرسم على القيمة المضافة.
- دفاتر الادخار: هي عبارة عن منتج بنكي يقدم للراغبين في ادخار أموالهم مقابل الحصول على فوائد
   يحصلون كل ثلاثة أشهر، و يستطيعون السحب من أموالهم إما فوائد أو المبلغ المدخر وذلك بالنسب
   للبالغين.
- دفاتر الادخار : اتجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى جذب صغار المدخرين من خلال طرح منتج جديد "ادخار الأشبال "الموجه للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 19 سنة للتعود على الادخار في بداية حياتهم وذلك بتسيير من الولي الشرعي الذي لا يستطيع سحب المبلغ المودع إنما يسحب الفوائد التي يحصل عليها خلال ستة أشهر.
- الودائع لأجل هي عبارة عن حساب يوضع تحت تصوف الأشخاص الطبيعيين والمعنويين لإيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم، وتقدم هذه الخدمة عن طريق تجميد الرصيد المحدد من طرف العميل وذلك من شهر إلى ما فوق عامين مقابل نسبة فوائد متغير بحسب الفترات المحددة من طرف البنك.
- خدمات القرين: هي خدمة يقدمها البنك من خلال إجراء اتفاق مع مؤسسة التأمينات ،وتتعامل وكالة ميلة حاليا بهذه الخدمة مع SAA لتأمينات،وذلك للتسهيل على العميل عبئ التتقل إلى المؤسسات التأمينية بحيث بستطيع تحديد مصاريف التأمين في القسم المخصص لذلك في البنك،ويتحصل في مقابله البنك على عمولة لقاء هذه الخدمة على المؤسسة،كما يستفيد العميل من التخفيض في سعر التامين.
- تأجير الخزائن الحديدية تعتبر الخزائن الحديدية عبارة عن صناديق لدى البنك يقوم العميل بإيجارها من اجل إيداع القيم الثمينة كالذهب والألماس، الأوراق المالية، و الوثائق الهامة...الخاتجنب السرقة والضياع،ويفتح هذا الصندوق بمفتاحين الأول يعطيه البنك للعميل والثاني به لديه بحيث لا يمكن

للعميل فتح الصندوق بالمفتاح الذي لديه وحده، كما لا يمكن للبنك فتح هذا الصندوق بالمفتاح الذي لديه وحده، أي أنه يجب وضع المفتاحين معا من أجل فتح الصندوق، و بؤخذ على تأجير الصناديق الحديدية الملاحظات التالية:

- يوجد الصندوق في الخزينة الفو لاذية التي يملك مفتاحها مدير البنك ،وتوجد هذه الخزينة الفو لاذية بدورها داخل الغرفة الفو لاذية التي هي بالأحرى لا يملك مفتاحها سوى مدير البنك.
- مكن للعميل الإطلاع على قيمة ما في الصندوق ، لذلك لو تعرض البنك إلى حدث أو خطر كالحريق، أو
   السرقة فإن البنك لا يتحمل أى مسؤولية اتجاه العميل.
- لا يضع البنك أي شروط في كراء الصناديق وعلى العميل الالتزام بدفع مبلغ معين سنوي على حسب حجم الصندوق "أجرة الكراء"،كما يمضي عند التعاقد على شيك بقيمة 10.000.00 : ج كضمان للبنك في حالة التأخر عن دفع أجرة الكراء أو مشاكل أخرى.
- إذا لم يدفع العميل أجرة الكراء سنويا يفسخ العقد آليا ويأخذ البنك الضمان الذي هو شيك بقيمة 10.000.00 نج ،وعندما يرغب العميل في إنهاء العقد أي غلق الصندوق يقدم طلب خطي إلى البنك وينهي العقد.
- شراء الأوراق المالية: هي خدمة يقدمها البنك لبعض شركات المساهمة المتعاملة معه وذلك بالإشهار لها وإقناع الأشخاص بشراء أسهم وسندات في هذه المؤسسة مقابل عمولة يحصلها البنك، ومن بين المؤسسات التي يعرض بنك الفلاحة والتنمية الريفية اسمها على الأشخاص هي مؤسسة صيدال للأدوية، ومؤسسة سوفيتال للفنادق، alliance للتامين، مؤسسة العصير رويبة، ففي حالة شراء أسهم المؤسسة ، فالعميل يتحمل الخسارة والربح مع المؤسسة أما في حالة شراء سندات فإنه يحدد سعر للأرباح حتى لو تعرضت امؤسسة للخسارة.
- المكلفين بالمؤسسات والمقاولين: بختص هذا القسم بتقديم خدمات للأشخاص المعنوبين كالمؤسسات والتجار والمقاولين، وهي نفس الخدمات المقدمة في قسم المكلفين بالعملاء العاديين.

#### الخدمات المشخصة

تمثل الخدمات المشخصة مجمل الخدمات التي يقدمها البنك والتي إمكان أي موظف مؤهل تقديمها ومن أجل تحقيق ذلك قام البنك بتكوين أطره للتمكن من أداء جميع العمليات المصرفية من جوانبها الفنية والعملية، إلى جانب تكوينهم وفق منظور جديد ومنظور يهدف إلى الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، حيث عمل البنك على الروح التسويقية لدى كوادره والمعروفة ب S.E.C.A.M والتي تعني البساطة، الاستماع، الإبداع، التكيف طرق أداء الخدمات.

والواقع أن فكرة الخدمات المشخصة حققت للبنك ميزة تنافسية أهلته لاحتكار 30 % من السوق المصرفية الجزائرية، وجعلته يستقطب عدد هام من العملاء الجدد خاصة بعد استراتجية العصرنة التي تبناها البنك.

#### رابعا:خدمات الصندوق الآلى:

بدأ العمل بهذه الطريقة في بداية العام 2000 بموجب هذه العملية يتم سحب الأوراق النقدية بطريقة آلية بعد أن يتم إجراء العملية بطريقة عادية ومن زمن العملية وتقضى على ظاهرة الطوابير.

خامسا: إرسال الشيك عبر الصورة: رهي تقنية جديدة بدأ العمل بها مطلع سنة 2004، تسمح لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذين يحملون شيكات موطنة في أي وكالة من وكالات البنك بتحصيل شيكاتهم نقدا 48 ساعة، عكس السابق حيث كان ينتظر العملاء مدة قد تصل إلى أكثر من خمسة عشر يوما للحصول على قيمة الشيك.

وبموجب هذه التقنية الجديدة يتم تصوير الشيك وإرساله إلى وكالة التوطين، والتي تكون تابعة للبنك من أجل التأكد من صحة المعلومات التي يحملها الشيك، وبعد ذلك يتم الشروع في صرف قيمة الشيك إلى العميل لدى الوكالة التي قامت بالعملية، وبذلك وفرت هذه الخدمة الجديدة على العملاء متاعب كثيرة، وساعدتهم في لحصول على السيولة في وقت حقيقي.

### المطلب الثاني: القروض الممنوحة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة -:

يقوم بنك الفلاحة والتتمية الريفية بمنح قروض استغلالية من بينها:

أو الا: تسهيلات الصندوق: هي نوع من أنواع القروض التي تمنح العميل فرصة لتغطية عجزه المالي وكسبه مهلة لمدة تتراوح بين 5 إلى 10 أيام.

<u>ثانيا: السحب على المكشوف</u>: منح للعميل الدائم إذا صادفه عجز في الخزينة ويمنح للتجار الذين يريدون شراء سلعة على المدى العاجل خوفا من ارتفاع ثمنها لاحقا أو نفاذها.

ثالثا: القروض المضمونة: وهي التسبيقات على البضاعة وهو عبارة عن قرض يقدم للزبون لتمويل مخزون معين والحصول مقابل ذلك على البضائع كضمان للقرض وينبغي على البنك أثناء العملية التأكد من وجود البضاعة وطبيعتها ومواصفاتها.

#### رابعا:القروض الموسمية:

تمنح للفلاحين إزاء قيامهم بنشاط موسمي كموسم الحصاد أو الزرع ولم تكن لديهم الإمكانيات الكافية كالقرض الرفيق.

خامسا: القرض الرفيق RFIG: هو قرض قصير الأجل لتمويل دورة الاستغلال للمؤسسات ذات الطابع الفلاحي، هذا النوع مدعم الفائدة بالكامل من طرف وزارة الفلاحة والتنمية الريفية.

سادسا: القرض الإيجاري هو قرض يضع البنك في علاقة مع الزبون في إطار عقد إيجار منقول أو عقاري حيث يصبح البنك مؤجر والزبون مستأجر بموجب عقد القرض.

سابعا: قروض المؤسسات المصغرة ANSEJ: يستفيد منها الشباب البطالين الذين تترواح أعمارهم بين 18 إلى 35 سنة والحاصلين على شهادة الكفاءة المهنية الراغبين في تكوين مشاريع مصغرة.

- قروض CNAC: وهي قروض مدعمة من الصندوق الوطني للتأمين على البطالة ويستفيد منها أصحاب المشاريع العاطلين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 35 و 50 سنة الحاصلين على شهادة الكفاءة المهنية.

- قروض ANGEM: وهي القروض المصغرة ،تقدم لجميع الفئات وكذلك النساء الباطلات أو ذوي الدخل المتقطع.

إن مشاريع CNAC,ANSEJ للاثية التمويل حيث تكون مساهمة البنك 70 % من إجمالي القرض أما ادعم الوكالة فقدر ب 25 % من قيمة القرض.

- إذا تجاوزت قيمة القرض 2.000.000.00 دج تدعمه الوكالة ب 20 %.
- إذا لم تتجاوز قيمة القرض 2.000.000.00 دج تكون المشاركة ب 5 %.

#### أما المشاركة الشخصية:

- إذا تجاوزت قيمة القرض 2.000.000.00 نج تكون المشاركة بنسبة 10 %.
- إذا لم تتجاوز قيمة القرض 2.000.000.00 نج تكون المشاركة بنسبة 5 %.

أما قرض ANSEJ فتمويله يكون ب 50.000.00 دج كحد أدنى أو 400.000.00 دج كحد أ

#### المطلب الثالث:الخدمات الحديثة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة ميلة-:

#### الفرع الأول: خد قه البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ركالة ميلة - :

بفعل الشروع في إصلاح المنظومة البنكية كان إلزاما على البنوك أن تعمل على استحداث وإدخال خدمات جديدة ومتطورة تساير هذه الإصلاحات لتحسين نوعية الخدمات المعتمدة للزبائن،اذلك قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتجسيد بعض أطراف المنظومة البنكية من خلال توظيف وسائل الدفع الحديثة مثل البطاقات البنكية حيث يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من الرواد في إصدار هذه البطاقات كما ونوعا.

#### أولا:تعريف البطاقة البنكية:

طاقة بالستكية تمنح للزبائن، تحتوي على معلومات عن أسهم المتعامل ورقم حسابه بموجب هذه البطاقة يمكن التمتع بخدمات عديدة في المحلات التجارية المثقفة مع البنك حيث يتقاضى البنك عمولة عند قيام الفرد بعملية الشراء من مختلفة المحلات التجارية.

#### ثانيا:أنواع البطاقات ا

1. بطاقة بنك الفلاحة والتنمية الريفية CBR: تعتبر بطاقة سحب ودفع تعمل على مستوى الوكالة فقط، في 2006 حلت محلها بطاقة أخرى حيث يتم التعامل بها على مستوى كل البنوك.

2. بطاقة ما بين البنوك CBRI: هي بطاقة دفع وسحب استحدثت من طرف البنك تعمل على الوجه الأمامي وكتبات تقرأ بالعين المجردة إضافة إلى إسم البنك، إسم ولقب الزبون، رقم البطاقة، شريحة إلكترونية تخزن عليها المعلومات ومدة صلاحية البطاقة أما الوجه الخلفي يوجد عليه شريط مغناطيسي

3. البطاقة البلاستكية CIB: هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الأزرق تعمل ما بين البنوك تمنح للزبائن ذوي الدخل المنتظم والذي لا يتجاوز 45000 دج يحدد في عقد بين البنك والزبون حيث يتم استغلالها في دفع المبالغ عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني المتواجد عند التجار والمؤسسات (مؤسسات مديحة للسفر مثلا) وسحب المبالغ عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تعمل 7/7 أيام و 24 ساعة وعبر كل الوكالات الموصلة بشبكة النقد الآلي البنكية وتقدر صلاحيتها بعدة سنين وثمنها 600 دج، اما تجديدها فيكون تلقائي ويقدر ب 500 دج، ولا تستبدل إلا في حالة السرقة أو الضياع، ففي حالة ضياع الرقم السري فإن البنك بقوم بطلبه من المديرية العامة بالعاصمة مقابل عمولة قدرها 100 دج وعند السحب بهذه البطاقة يستفيد البنك بعمولة قدرها 11 دج إذا كانت البطاقة من بنوك أخرى فإن البنك بستفيد بعمولة قدرها 35 دج .

<sup>(1):</sup>أنواع البطاقات البنكية

4. البطاقة الذهبية GOLD: هي بطاقة دفع وسحب ذات اللون الذهبي تعمل ما بين البنوك، تمنح للزبائن ذوي المداخيل العالية مثل المقاولين وذوي المهن الحرة وعمليات الدفع والسحب لهذه البطاقة ذات سقف عال يتم استغلالها في دفع المستحقات بكل أمان وتتضمن فترة دفع كبيرة عند التجار وتقدر عمولة البنك ب 15 دج عند كل عملية يقوم بها الزبون، ومن مميزاتها أنها سهلة الاستعمال وتمنح فرصة دفع المستحقات وسحب الأموال على مدى أيام الأسبوع وذلك 24 عاعة، كما تضمن حماية رفيعة لكونها بطاقة رقمية لا تستبدل إلا في حالة الضياع أو السرقة وإعادة إنجازها خلال مدة الصلاحية بسعر ثمن البطاقة المقدر ب 1200 دج أما طريقة استعمال البطاقة عند دفع المستحقات يتم تقديم البطاقة عند الصندوق حيث يسجل التاجر قيمة المشتريات ثم إدخال البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني وكتابة الرمز السري بواسطة ملامسة الجهاز ،عند نهاية العملية يرد التاجر البطاقة والتذكرة.

5. بطاقة التوفير: هي بطاقة سحب ذات اللون الأخضر تمنح للزبائن الذين لديهم دفتر الإدخار والتوفير وقبل أن تمنح هذه البطاقة إلى الزبائن يضع المكلف بالزبون ختم على الصفحة الأولى من الدفتر وذلك لإنهاء عملية السحب من بنك آخر لتفادي الوقوع في الحساب المدين للزبون وعمليات السحب لهذه البطاقة ذات سقف يقدر ب 40 ألف دينار جزائري، كما أن هذه البطاقة تعمل ما بين البنوك، وهذا النوع من البطاقة لا بوجد في البنوك الأخرى.

تندرج عملية الدفع بالبطاقات البنكية في إطار مشروع عصرنة نظام الدفع المكثف الذي بادرت به الوزارة المنتدبة المكلفة بالإصلاح المالي والتي تعد بمثابة حلقة هامة في عصرنة القطاع المصرفي.

والجدول التالي يوضح لنا البطاقات المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومد تطور استخداماتها في كل من الثلاثي الأخير (الرابع)لسنة 2013 والثلاثي الأول لسنة 2014.

## جدول رقم (3-1) تطور استخدام البطاقات المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الثلاثي الأخير لسنة 2013 والثلاثي الأول لسنة 2014 :

INDIC E	Agence			Carte		Rec	çues de la	Reçues	de la	ı DMRS			Commandes cumulatif		la con	Carte clients nmande rimestre 2013	Carte aux cl client stock	ients s	aux du	En	stock
			Commandes durant durant 4er trimestre trimestre 2013 (Commande Antérieur Commande Antérie							(nom con	Reçu nmande Reçu nande	es de la e+Antérieur es de la 4er nestre 2013									
		CBR	CI B	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWF IR	CBR	CI B	T A W FI R	C B R	CI T B A W F I R
834	mila	29	20	04	29	20	04							15	06	04	29	25	06	34 7	18 2 4 7 0
834	mila	42	44	86	42	44	86							18	04	43	37	12	06	33 4	21 3 2 0 7
INDIC E	Agence										C	Cartes C	Commandes		la con	Carte clients nmande rimestre 2013	Carte aux client stock	ients s	aux du	En	stock

## دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية. وكالة ميلة

				Carte mmandes durant trimestre 2013	(Comi	nande	oues de la DMRS 1 <sup>er</sup> stre 2013			n DMRS Antérieur	(nom com nom	Reçu nmande Reçue nande	cumulatif es de la +Antérieur es de la 4er nestre 2013								
		CBR	CI B	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWF IR	CBR	CI B	T A W FI R	C B R	CI T B A W F I R
834	mila	42	44	86	42	44	86							18	04	43	37	12	06	33 4	21 3 2 0 7
																					-

#### ثالثًا:طريقة عمل البطاقات البنكية:

من أجل تسوية المعاملات نتبع الطريقة التالية:

- عند قيام حامل البطاقة باستخدام بطاقته من اجل شراء سلعة أو قضاء خدمة ما من المحلات التجارية المتفق معها يقوم التاجر بكتابة رقمه الشخصي وقيمة المشتريات ويضغط على الزر (VALIDER) بعدما يقدم الجهاز للمشتري حامل البطاقة الذي بدوره يمرر بطاقته عبر الجهاز TPE ثم يكتب رقمه السرى، يحرص أن يكون ذلك سريا، ويتأكد من قيمة المشتريات ثم يضغط على الزر (VALIDER) الخاص

- بعد انتهاء العملية يخرج الجهاز ثلاث وصولات الأول يحتفظ به التاجر والثاني ليحصل عليه المشتري والثالث يقدم للبنك،ومن الأفضل أن يتم الاحتفاظ بالوصلات على الأقل شهر من عملية الشراء كإثبات في حالة شكوى من أحد الأطراف ويسجل الجهاز على هذه الوصلات:

- رقم العملية.
- رقم بطاقة المشترى.
- رقم التاجر المتفق معه.
  - قيمة المشتر بات.
- في حالة اعتراض على العملية فإن الجهاز TPE يرفض البطاقة ثلاث مرات متتالية وهذا دليل على استحالة إتمام المعاملة باستخدام البطاقة وذلك لأن هناك سبب ما (خطأ في الرقم السري، عدم الرصيد...إلخ)

#### رابعا: كيفية الحصول على البطاقات البنكية:

للاستفادة من البطاقة البنكية هناك جملة من المراحل التي يمر بها المتعامل وتتمثل في النقاط التالية:

#### 1 <u>طلب الحصول على البطاقة<sup>2</sup>:</u>

بختار المتعامل أحد البنوك المصدرة للبطاقة البنكية،وهذا الاختيار يكون على أساس الثقة والملائمة المالية وسمعته في السوق النقدية.

\_التو فير \_ 04 03

120

أنظر الملحق رقم (2) :إعادة الرمز السرى لبطاقة

ي ... . العميل إلى البنك أو أحد فروعه أو البنوك المشاركة في نظام إصدار البطاقات بعد أن تقدم له المعلومات الضرورية عن البطاقة البنكية وكيفية استخدامها والفوائد المترتبة عن التعامل بها، ويطلب الحصول على البطاقة.

2. تكوين ملف: يكون العميل المطلوب والذي يتضمن جميع المعلومات المتعلقة به ويكون مرفقا بالوثائق التالية:

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية (أو أي بطاقة مماثلة).
- الكشف عن الدخل الشهري لثلاثة أشهر الأخيرة ابتداءا من شهر طلب الحصول على البطاقة بالنسبة الموظفين.
- الكشف عن الدخل السنوي لآخر عملية ممارسة النشاط التجاري وأصحاب المهن الحرة (الكشف للسنة الأخيرة).
  - ملء استمارة الحصول على البطاقة.

3. الإجراءات المتخذة من طرف البنك قبل منح البطاقة للزبون يقوم البنك بإجراءات تتمثل فيما يلي:

- إذا تأكد البنك من السمعة الائتماني و ملائمته المالية واستوفى كل الشروط المطلوبة فإن البنك يمنح البطاقة
   بعد توقيع عقد الاستفادة.
- بجبر البنك العميل على فتح حساب جاري بقيمة معينة لدى البنك المصدر أو أحد فروعه،أو البنوك المتفق معها أو المشاركة في نظام الإصدار.
- بقوم العميل بدفع قيمة البطاقة (تكلفة إصدار البطاقة)للبنك أو يقوم البنك بحسم هذه القيمة من حساب العميل بصفة آلية كل سنة.
  - بمنح الزبون رقم سري الستخدام البطاقة.

#### خامسا مزايا وعيوب البطاقات البنكية:

المزايا: نظر اللدور الفعال وللأهمية البالغة التي تلعبها البطاقات البنكية في تطوير النظام المصرفي من خلال عدة مزايا تتمثل في عدة نقاط من بينها ما يلي:

#### من جانب الوقت:

- تخفى الضغط على الشبابيك العادية بغية السحب في الفروع البنكية.

- السرعة والدقة في سحب النقود من الشبابيك الآلية.
- توفير درجة عالية من نوعية الخدمات المقدمة للعميل.
- إمكانية توفير الخدمة للعملاء من أي مكان بأجهزة الصراف الآلي.
  - توفير أجهزة.....الدفع الإلكتروني عند التجار.

#### من جانب الأمن

- تحل مشاكل التعامل نقدا بالأموال وكذلك توفير الأمن عند المعاملات المالية.
  - مين إمكانيات لكل معاملات السحب بالبطاقة.
- المصادقة على القوانين وإجراءات عقابية تجرم الاحتيال في استعمال البطاقة<sup>1</sup>.

#### من جانب الاقتصاد

- توفير عوائد مالية هامة للبنك عند التعامل بها إما بالسحب أو الدفع.
  - ضمان عدد كبير من حاملي البطاقات كزبائن دانين للبنك.
- تكوين أرصدة مالية لدى البنك تساعده على التحكم في شكل السيولة.
- إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك للاستفادة من خدمات البطاقات البنكية.
  - الحصول على فرق سعر العملة الأجنبية عند تحويل العملة إليها.

#### العيوب وتتمثل أساسا في النقاط التالية:

- المعاملات المالية الموجهة أكثر للسحب من gab نقط بالنسبة لحاملي البطاقة.
  - نقاط البيع غير المتوفر في الوجهات الكبرى مثل المطاعم والفنادق.
    - ثقافة التعامل نقدا متأصلة بقوة المجتمع.
- عدم معرفة كيفية استعمال البطاقة البنكية عند شرائح واسعة من أفراد المجتمع.
- عدم الثقة الكاملة بالتقنيات الحديثة فيما يتعلق باستمر ارية عملها مثل تعرضها للتحطيم.

(05): غلق البطاقة المغناطسية

1

- ضعف تكوين القائمين على تسيير نظام الدفع الإلكتروني لدى البنك.

#### مادسا: الأجهزة المستعملة للبطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

#### <u>1 الموزعات الآلية للأوراق</u>

وهي صورة بسيطة في القطاع البنكي،فهي آلات أوتوماتكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبالغ مالية دون اللجوء إلى الفرع،وبالتالي فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي هي تقديم خدمة أكثر ضرورة للمستهلك.

كما يسمح بالسحب لكل حائز على البطاقة البنكية بيمكن إيجاد الموزع الآلي للأوراق في البنوك،الشوارع،المحطات،وأماكن أخرى، فهو يعمل بدون انقطاع، ويتكون جهاز الموزع الآلي للأوراق من: وحدة المعالجة المركزية، لوحة الزبائن،شاشة الزبون، أقفال الموافقة،أقفال الأرصدة،مدخل للبطاقة،مخرج وصل الزبون، إطار ضد التخريب، لوحة مدير الآلة، مظهر مدير الآلة، أقفال موافقة على مدير الآلة،طابعة، قارئ البطاقة.

كما يتسم الموزع الآلي بما يلي:

- ملية سريعة في معاملات السحب.
  - -حرية الخدمات البنكية.
  - -تخفيض الضغط على الشبابيك.
    - -توزيع نقدي 24/24

أما عند تركيبه فالوكالة تطرح خط 25 x ، النقدية الإلكترونية ،التركيب في الفضاءات الخارجية ،ويتم استعماله كما يلي:

- -يتم إدخال البطاقة من جهة السهم
  - يتم إدخال الرقم السري؛
- -اختيار اللغة المستعملة في العملية؛
- -تحديد العملية المطلوبة، رصيد أو دفع؛

#### الفرع الثاني: خدمة التأمين البنكي Bancassurance

#### أ-تعريفها:

وهي خدمة تم إطلاقها من طرف بنك الفلاحة والتتمية الريفية سنة 2005 لصالح عملائه خاصة الفلاحين، في إطار اتفاقية موقعة بين البنك من جهة والشركة الوطنية للتأمين SAA من أجل توزيع منتجات التأمين SAAعلى مستوى شبابيك التأمين المصرفي المفتوحة عبر مختلف الوكالات التجارية للبنك والمزودة بالمعدات المادية والبشرية اللازمة.

ب-المنتجات والخدمات المقدمة في إطار خدمة التأمين المصرفي:

رهي جميع عقود التأمين الخاصة بتغطية المستثمرات الفلاحية أو وحدات تربية الحيوانات (الأبقار -الدواجين....)

#### التامين على المحاصيل وتضم:

- التأمين ضد خطر احتراق المحاصل.
- التأمين ضد تعرض المحصول لخطر التبرد.
  - التأمين ضد الحريق والتبرد.
  - التأمين متعدد الأخطار للبيوت البلاستكية.
    - التأمين على المنتجات الصغيرة.
      - تأمين المستغل الفلاحي.

#### التأمين على تربية الحيوانات:

التأمين متعدد الأخطار على الأنعام،الأبقار،الأغنام،الأرانب ضد الأمراض،الذبح،التسممات والحوادث الأخرى.

التأمين متعدد الأخطار على الدواجن:تغطي مستثمرات تربية الدواجن من مختلف المخاطر كالأمراض،الذبح،التسممات الغدائية.

#### الفرع الثالث: خدمة البنك الإلكتروني:

تعريفها: هي عبارة عن خدمة جديدة، أطلقها بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 2011 ، لصالح الأشخاص الطبيعيين والمعنويين اللذين يملكون حسابات مفتوحة على مستوى البنك، وذلك من خلال انخراط الزبون في هذه الخدمة لدى وكالته البنكية والتوقيع على اتفاقية الانخراط التي تسمح له بالحصول على رقم الانخراط وكلمة السر، ليتمكن الزبون بذلك من الاستفادة من مجموعة من الخدمات عبر شبكة الانترنت هي:

- الإطلاع على أرصدة حسابه.
- الإطلاع وتعبئة عمليات السحب والإيداع لحساباته خلال 45 يوم السابقة.
  - تحويل الملفات الخاصة بالتحويلات الكبيرة (تحويل الأجور مثلا).

تطوير الخدمة في المستقبل يعتزم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تطوير هذه الخدمة،حيث يصبح بإمكان الزبون:

- الحصول على رصيد حسابه على الهاتف الجوال من خلال رسالات نص.
  - طلب دفاتر الشيكات أو بطاقات الائتمان عبر الانترنت.
  - الانخراط مباشرة على الموقع الإلكتروني للبنك دون الذهاب إلى البنك.

#### الاحصاءات:

الجدول ( 3-2): تطور عدد المنخرطين خلال سنة 2014/2013.

الثلاثي الرابع	الثلاثي الثالث	الثلاثي الثاني	الثلاثي الأول	السنة
159	120	100	39	2013
753	649	508	131	2014

#### خلاصة الفصل الثالث

من خلال دراستنا الميدانية اتضح لنا أن تطوير الأداء المصرفي يستوجب اتخاذ الخطوات المناسبة بشكل ملموس وذلك في المدى الطويل،ولا يكون ذلك إلا باعتماد نظام الكتروني كامل واستخدام الوسائل الحديثة لشبكات الاتصال بين البنوك وفروعها.

و لقد عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تجسيد مفهوم البنك الواقف والبنك الجالس على مستوى وكالاته المنتشرة عبر كامل التراب الوطني، وذلك اللانشغالات ورغبات العملاء في ظروف تحقق المنفعة المكانية والزمنية بتقديم مختلف المنتجات والخدمات في أوقات حقيقية. إضافة إلى ذلك فاستخدامه للبطاقة البنكية في النظام المصرفي الجزائري تأخذ أبعاد جديدة وواسعة مما يسهل تداولها بين البنوك وفروعها ومختلف الأماكن الكثيرة الحركة، حيث تقوم بتسهيل المعاملات المالية بين الزبون والبنك في أي وقت وفي أي مكان.

من جانب آخر سعى البنك إلى تنظيم العمل المصرفي استجابة لتطلعات ورغبات العملاء وعلى هذا الأساس حاولنا عرض صورة واقعية عن أساليب ووسائل تطوير الخدمات المصرفية من اجل تحسين الميزة التنافسية، وركزنا في ذلك على أسلوب التدريب والتحفيز وتحسين سير عملية الاتصال إضافة إلى التركيز على الزبون وتخصيص أشخاص للتكفل به.

# الخاتمة العامة

إن انفتاح البنوك عالم التكنولوجيا المتطورة لم بكن اختيار وإنما كان مفروضًا من باب البقاء للأقوى، فسرعة التغيير تقف وقفة مراجعة للذات والاختيار بين البقاء عزلة عن التحولات العالمية أو الخروج إلى دائرة الضوء بالانفتاح التحديات، ونظرا لاشتداد المنافسة التي أفرزتها التطورات المتلاحقة التي تشهدها الساحة المصرفية العالمية كان لابد هذه البنوك مواكبة هذه التطورات التكنولوجية والمعلوماتية باستخدام تقنيات حديثة حاجات ورغبات زبائنها باعتبارها محور اهتمام البنوك تحقيق أهدافها ومواجهة البنوك الأخرى

النشاطات المصرفية لم تعد أمرا محصورا نطاق ضيق يتكون من مجموعة من المتعاملين ولكنها بومية تهم فطاعات واسعة من الأفراد والمؤسسات وتتزايد أهميتها يوما بعد بوم خاصة بعد الإنفتاح الإقتصادي الأسواق الدولية والمنافسة التي تفرضها البنوك الأجنبية عوامل تلزم على المصارف الجزائرية ضرورة أساليب حديثة التسيير وتعتبر الخدمة المصرفية أحد ركائز الفلسفة المصرفية العصر الحديث التي تحكم على البنوك العالمية بالبقاء وتحقيق نجاح كبير بالإعتماد الإستراتيجيات المتاحة والحديثة بؤدي إلى كسب ولاء العميل وذلك بتلبية رغباته وحاجاته من جهة. بالاضافة إلى تحقيق الربح والبقاء والإستمرار المصرف من أخرى

حيث أن الإطار الجديد التي أصبحت تعمل فيه المصارف والذي يتسم بتنوع متغيراته وتسارع وتيرة أحداثه قد فرض تطورا في اقتصاديات تشغيل البنوك وجعل من الأسواق المصرفية المحلية أضيق من أن تستوعب كل اعتبارات النمو السريع لإمكانيات ووظائف البنوك العالمية ولأن المصارف الجزائرية جزء من هذه المنظومة فالأمر ليس باليسير في وضعية تنافسية غير متكافئة تعبر عنها المستويات المتدنية لأداء مصارفنا والانخراط في هذه المنظومة لم يعد خيارا بل أصبح ضرورة حتمية رغم ما يمكن أن تتيحه من مزايا وإيجابيات لهذا القطاع إذا تم تدارك النقائص وأسرعنا في إعادة تأهيله وحاولنا التكيف مع هذه المتغيرات.

#### إختبار الفرضيات:

من أجل إختبار الفرضيات قمنا بإستعمال أداة المقابلة في هذه الدراسة من خلال طرح الأسئلة على موظفى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة- توصلنا إلى :

- الفرضية الأولى صحيحة والمتمتلة في أن تطور الخدمة المصرفية مرتبط بتطور الهيئة المقدمة لها
   وهذا من خلال الدورات التدربية التي يقوم بها بنك الفلاحة والتتمية الريفية لعملها وكذا تحفيزهم،
   وتحسين قنوات الإتصال داخل وخارج المصرف.
- الفرضية الثانية صحيحة وهي المتمثلة في تطور الخدمة المصرفية مزامنة مع تطور التكنولوجيا الحديثة وهذا من خلال مواكبة بنك الفلاحة والتتمية الريفية للتكنولوجيا المصرفية ويظهر ذلك من خلال الوسائل الموجودة على مستواه.

- الفرضية الثالثة إن لخدمة المصرفية الحديثة تأثير كبير الجهاز المصرفي الجزائري، كانت هذه الخدمة تستجيب لمتطلبات الزبائن ساهم و تحسين مستوايات أدائه الأصعدة.
- الفرضية الرابعة تم التأكد من هذه الفرضية إذ أن الخدمات المصرفية المقدمة من طرف الجهاز المصرفي الجزائري تتسم بالمحدودية، ولا تستجيب متطلبات النشاط الإقتصادي الجزائر إذ أن برامج الإصلاح التي تم إعتمادها القطاع المصرفي الجزائري والتي تكون الورق توحي بالحلول التي دور الجهاز المصرفي الجزائري، والذي بدوره النشاط الإقتصادي، لكن تطبيق هذه الإصلاحات لم بكن بمستوى التطلعات التي وضعت من أجلها.

#### نتائج البحث:

من دراستنا لمختلف الفصول والمباحث توصلنا إلى النتائج التالية:

- -الخدمات المصرفية مجموعة الأنشطة التي تتعلق بتحقيق
- -العوامل المؤثرة تطوير الخدمة المصرفية تصرفات المنافسين وخصائص الخدمة الجديدة و التأثير الشخصى، وخصائص البنك إضافة إلى عوامل العوامل الداخلية والعوامل الخارجية
  - بنك الفلاحة و التنمية الريفية مجموعة من الأساليب و دلك لتطوير و تحسين الخدمات التي يقدمها و هذه الأساليب التدريب،التحفيز،تحسين الاتصال
- بساهم تطوير الخدمات المصرفية تحسن البنك وصورته أمام العملاء الحاليين والمستقبليين وينعكس ذلك تعزيز وضعيته التنافسية أمام البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.
- يسمح إدخال خدمات حديثة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لصالح عملائه بزيادة تنافسية هذا البنك مقارنة بالبنوك الأخرى العاملة في هذا القطاع
- توسيع قاعدة العملاء حيث تمكن البنك من الخدمات الحديثة جلب عملاء جدد كانو متعاملين مع بنوك أخرى.
- تنويع محفظة البنك من الخدمات حيث لم يعد البنك يقتصر على تقديم خدمات تقليدية معروفة بل اتجه إلى تقديم خدمات متطورة وغير متوفرة لدى بعض البنوك الأخرى.
  - تحسين ربحية البنك نتيجة زيادة مداخليه من العمو لات الناتجة عن مختلف الخدمات الحديثة المقدمة.
- التحكم الجيد في المخاطر حيث أن معظم الخدمات الحديثة المقدمة لا تنطوي على درجة كبيرة من المخاطر مقارنة بالقروض.

#### التوصيات:

من أجل جعل دراستنا علمية أكثر ،قمنا بتدعيمها بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات والتي نوجزها

- قعيل وبشكل جدي وعلى أرض الواقع تحول المصارف الجزائرية إى المصارف الشاملة، والتي تقدم كافة الخدمات المتنوعة والمتطورة كخطوة هامة في مواجهة المنافسة العالمية، بالنظر إلى صغر حجم المصاريف الجزائرية ومحدودية قدراتها، كما أن التوجه نحو الإندماجات إن كانت فيما بين المصارف العمومية أو بين المصارف العمومية والمصارف الأجنبية بإمكانه أن يخلق مصارف قوية قادرة على المنافسة والإستجابة لمتطلبات الإقتصاد الجزائري كما سيساهم في تقوية رأسمالها وزيادة حجم أصولها.
- تطوير التقنية التكنولوجية المصرفية بالإهتمام بالثروة التقنية وذلك بإدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة والمعلومتية في العمل المصرفي، خاصة عن طريق تشجيع الشراكة مع المصارف الأجنبية، والذي من شأنه أن يؤدي إلى تطوير الأداء المهنى والتقنى للجهاز المصرفى الجزائري.
- إن تفعيل الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف بتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالمصارف التجارية وبنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى،
- توسيع دائرة المنافسة في مجال الخدمات المصرفية بالسماح للمؤسسات المالية غير المصرفية الدخول إلى السوق المصرفية سينعكس إيجابا على تطور الجهاز المصرفي وخلق نوع من الدينامكية والنوعية.
- تويع الخدمات المصرفية بشكل يستجيب لمتطلبات النشاط الإقتصادي، ويستجيب أيضا لحاجة المجتمع الجزائري وإسترجاع المتعاملين خارج الدائرة المصرفية، وذلك بغرض التمكن من محاربة ظاهرتي الإكتتاز والإقتصاد الموازي وغير الرسمي المستفحلتين في الإقتصاد الجزائري وبالتالى فإن تحديث الخدمات المصرفية سيحارب وبقوة هاتين الظاهرتين اللتان تضران به.
- تحدیث نظم الإدارة والسیاسات المصرفیة، والإرتقاء بالعنصر البشري بالعمل على تطویر الموارد
   البشریة بالتأهیل والتدریب بما یتناسب مع عملیة التحدیث وتقنیات العمل المصرفی الحدیث.

# قائمة المراجع

### قائمة المراجع:

#### أ- الكتب باللغة العربية:

- 1- أبو عتروس عبد الحق: الوجيز البنوك التجارية (عمليات، تقنيات، تطبيقات) بدون دار
   النشر، الجزائر، 2000.
- 2- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر
   والتوزيع عمان-الأردن، ط1 2001.
- 3- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك ،ديوان المطبوعات الجامعية ،بن عكنون الجزائر، الطبعة الثالثة،2003.
  - 4- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط2 د يوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2003.
    - 5- بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للنشر والطباعة، القاهرة، 1999.
- 6- تامر البكري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، ط1 إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008.
  - 7- حسن سمير عشيش، التحليل الأئتماني ودوره ترشيد عمليات الإقراض والتوسع النقدي البنوك، عمان-الأردن، 2010.
- 8- حميد الطائي و أخرون، ادارة عمليات الخدمة، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن،
   2009.
- 9- عبد الله، الاقتصاد المصرفي، البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية،
   مؤسسة ثباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008
  - 10- درومي مسعود: أطروحة مقدمة شهادة دكتوراه دولة، السياسة المالية ودورها
     تحقيق التوازن الاقتصادي، الجزائر، 1990-2004.
- 11- ربحي مصطفى عليان إيمان فاضل السامراني، تسويق المعلومات، دار الصفاء، الأردن،
   2006.
- 12- زكي الساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، ط1 دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2003.
  - 13- زياد رمضان، مبادئ التأمين، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 1999.

- 14- سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، ط1 دار البداية ناشرون وموزعون، عمان-الأردن
   2009.
- 15- ثاكر القزويني، محاضرات اقتصاد البنوك، نيوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
- 16- صادق راشد الشمري،إدارة المصارف،الواقع والتطبيقات العملية،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان،الأردن،2009.
- 17- صلاح عطية، الاستثمار والتمويل البنوك التجارية، الدار الجامعية الإسكندرية،
   مصر، 2003.
- 18- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، دار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001.
  - 19 عاطف جابر طه، تنظيم وإدارة البنوك، الدار الجامعية الإسكندرية، 2008.
- 20- فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان يوسف، إدارة البنوك مدخل استراتيجي
   معاصر، ط1 دار واثل للطباعة والنشر، عمان-الأردن، 2001.
- 21- فوزي عطوى، علم الاقتصاد النظم الوضعية والشريعة الإسلامية، ط1،منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت-لبنان، 2005.
- 22- متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان-الأردن،2008.
  - 23- محسن أحمد الحضرى، التسويق المصرفي، إتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.
  - 24- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
    - 25- محمد زكي الشافعي، مقدمة النقود والبنوك، مصر، 1999.
- 26- محمد محمد سعيفان، تحليل وتقييم دور البنوك الأموال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 27- محمد السعيد جويلي، إمكانيات رفع كفاءة أداء البنوك العامة المصرية ظل المتغيرات الدولية الجديدة، رسالة ماجيستير غير منشورة عين الشمس، القاهرة، مصر 2007.
- 28- محمود جاسم الصميدي، ردنية عثمان يوسف، التسويق الاستراتيجي، دار الميسرة والتوزيع
   والطباعة، الأردن، 2011

- 29- محمود جاسم الصميدعي، وردينة، عثمان يوسف التسويق المصرفي، مدخل استراتيجي
   ط1 دار المناهج للنشر والتوزيع، -الأردن، 2005
- 30-مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة-مصر، 2001.
- 31- ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير، المعدلات المصرفية الالكتؤوني الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، ط1 دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008.
- 32- رسيم الحداد، ثقيرى النوري و آخرون الخدمات المصرفية الالكترونية، ط1 دار المسيرة النشر والتوزيع و الطباعة، عمان الأردن، 2012.
- 33- منير إبراهيم الهندي، الفكر الحديث التمويل، الجزء 1 بدون دار نشر، الإسكندرية 1999.
- 34- رصفي عبد الرحمان النعسة، التسويق المصرفي، دار الكنوز لمعرفة عمان-الأردن، 2011.

#### ب-الكتب باللغة الأجنبية:

- 1- Ammon Ben Halima, pratique des technique bancaires, référence l'algérie, editiondahlabalger 1997.
- 2- ammeur ben halima, pratique des techniques bancaires, éditions dahleb,alger,1997.
- 3- cloudej simon, « les bauques edition », la de couverte, paris-France, 1994.
- 4- farouk bouyacoub, lénirepaise et le financement barcaire, édition casaboh regérie, 2001.
- 5- jean marc béguin, et arnand bernard «Lessentiel des technique » ,édition d'organisation eprol,paris-France,2eme tirage, 2010.
- 6- kotler philip, marketing management, 12edition, France person education, 2006.
- 7- La création de la BGM, revue Maghreb développement actualité n°14, aout 1999.
- 8- Marcel aucoin, oers l'argent électronique \_banque d'hier ; d'aujourd'hui et de demain, collection banque et stratégée par christian de boissieu, édition séfi, québec, canada, 1996.
- 9- Michhel badoc, morqeting management les sociétés financiere, Edition l'organisation, paris, 1998.

10- sylivie de cousserojues, « la bonque structures marchée géstion »,édition :dalloz,2éme édition,paris,France,1996.

#### ج- المذكرات والأطروحات:

- 1- إكن لونيس، السياسة النقدية ودورها ضبط العرض النقدي الجزائر
   الفترة(2000-2000)مذكرة ماجيستير، تخصص نقود، 2010-2011.
- 2- ابراهيم نور الأنترنت وتطبيقاته التسويق، دراسة الجزائر، أطروحة الدكتوراه العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر،2002.
  - 8- بابوري أميرة، دور المقاصة الإلكترونية تحسين عمليات التسوية لوسائل الدفع البنوك الجزائرية، مذكرة شهادة الماستر علوم التسيير، تخصص ربنوك، المركز الجامعي 2012-2013.
- 4- برليش عبد القادر، التحديد المصرفي ومتطلبات الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة نكتوراه العلوم الاقتصادية فرع نقود ومالية، الجزائر، 2006.
- 5- بلوافي محمد ،مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجيستير العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود بنوك رمالية،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2006.
- 6- بوطلاعة خديجة، إدارة المخاطر المصرفية البنوك التجارية، مذكرة مقدمة شهادة
   ماجستير علوم التسيير تخصص وبنوك نسنطينة 2012-2013.
- 7- بن رجم سميرة، ظم المعلومات عمليات الائتمان المصرفي، مذكرة شهادة ماستر تخصص وبنوك المركز الجامعي 2012-2013.
- 8- حورية حمني، آليات رقابة البنك المركزي البنوك التجارية وفعاليتها الجزائر رسالة ماجيستير تخصص بنوك وتأمينات، منتوري قسطينة، 2006-2006.
- 9- ديلمي وداد، دور التسويق المصرفي دعم القدرة التنافسية البنوك التجارية ،مذكرة شهادة الماستر تخصص وبنوك المركز الجامعي 2013-2014.

- 10- زيدان محمد، دور التسويق القطاع المصرفي، رسالة دكتوراه غير منشورة،
   العلوم الإقتصادية، الجزائر، 2004.
- 11- زيتوني دور نظام التأمين الودائع البنوك من التعثر، مذكرة مقدمة شهادة الماجستير تخصص علوم اقتصادية ربنوك ررقلة، 2011- 2012.
- 12- ، الأثار المتوقعة لانضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة ودور الدولة التأهيل الاقتصادي، العلوم الاقتصادية وعلوم التسبير، فرحات عباس، سطيف، العدد الأول، 2002.
- 13- عبد الرحيم وهيبة وسائل وسائل الدفع المصرفية والتقليدية الإلكترونية وسالة ماجيستير علوم التسيير تخصص نقود ومالية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر 2006.
- 14- فاطمة بوسالم: أثر تحرير التجارة الدولية الخدمات كفاءة النشاط المصرفي
   الدول النامية ،مذكرة ماجستير العلوم الاقتصادية، تسنطينة 2 2010-2011.
- 15- فوزية أحمد عبد الحميد سعد، جدى الاندماج المصرفي التطبيق المصارف الإسلامية المصرية، رسالة ماجيستير غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر، 2006.
- 16- قرماط لمياء، وسائل الدفع الحديثة تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، تخصص وبنوك المركز الجامعي 2013-2014.
- 17- محلوس زكية: أثر تحرير الخدمات المصرفية البنوك العمومية الجزائرية مذكرة ماجستير تجارة ولية، جامعة ورقلة 2008-2009.
  - 18- مراد رابحي، الجهاز المصرفي الجزائري واقع وأفاق، مذكرة شهادة الماجستير
     العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، فرع تسيير، الجزائر، 2001/2000
- 19- مغراج هواري، تأثير الساحات التسويقية تطور الخدمات المصرفية المصارف التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم التسيير العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير الجزائر،2005.
- ميهوب سماح، الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة شهادة الماجستير البنوك رالتأمينات، جامعة قسنطينة، 2004-2005.

- 21- لعراف فايزة، مدى تكييف النظام المصرفي الجزائري معايير بازل، رسالة ماجيستير العلوم التجارية، فرع إدارة الأعمال، العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المسيلة، 2010.
- 22- نادية عبد الرحيم: تطور الخدمات المصرفية ودورها النشاط الاقتصادي مذكرة شهادة الماجستير العلوم الاقتصادية فرع نقود و بنوك الجزائر 3 2010-2010.
- 23- بسرى عرامة: دور التسويق المصرفي تطوير الخدمة المصرفية مذكرة ماستر
   تخصص و بنوك، المركز الجامعي 2012-2013.

#### د- الملتقيات والمؤتمرات:

- 1- أيت زيان حورية آيت زيان، الصيرفة الإلكترونية الجزائر، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، المنظم فيلاديلفيا العلوم الإدارية والمالية، عمان، الأردن والمنعقد يومي :4-5 جويلية 200
- 2- عماري، التسويق المؤسسة المصرفية الجزائرية، المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية \_ واقع وتحديات \_ المنظم الالمانية والعلوم الاجتماعية، الشلف، يومى 14 و 15 يسمبر 2004.
- 8- محمد بوزيان بلحرش، مداخلة بعنوان التجارة الإلكترونية الجزائر، الفرص والتحديات، الملتقى الوطني حول الإصلاحات الاقتصادية الجزائر والممارسةالتسويقية، معهد علوم التسيير ،المركز الجامعي، بشار، المنعقد يومي 20-21 أفريل 2004

#### ه- المجلات والمنشورات:

- 1- الجزائر أرض القرض، مصاریف عن طریق التحدیث، الاقتصاد و الأعمال، عدد خاص، بیسمبر 2003.
- 2- البنوك الأردن،دائرة الدراسات،الاندماجوالاستحواذ المصرفي:المفهوم ،الأنواع والدوافع،والأثار الإيجابية والسلبية،العدد 03 من الاندماج والاستحواذ المصرفي،المؤسسة الأردنية للتصميم والطباعة،عمان،الأردن،مارس 2010.

- 3- مصطفى عبد اللطيف، بعنوان "نور النوك وفعاليتها تمويل النشاط الاقتصادي،
   الجزائر الباحث، العدد 04 2006.
- 4- يوسف سعداوي، وباشوند قرفيق بعنوان "النظام البنكي الجزائري ونظيره تونس والمغرب، دراسة مقارنة، العلوم الإنسانية ،السنة الخامسة، العدد 36 .... 2008.

-5

#### و- الجرائد:

- 1- زايدي فتيس ،البنوك الجزائرية ضمن أكبر 84 العالم العربي، جريدة النهار الجديد، العدد 963 2010/12/12.
- 2- سعاد ، الأمر المعدل لقانون 90-10 المتعلق بالنقد والقرض، بوتفليقة يقرر رهن الذهب،
   جريدة الخبر اليومي، العدد 3865، الصادرة في 2003/08/24.

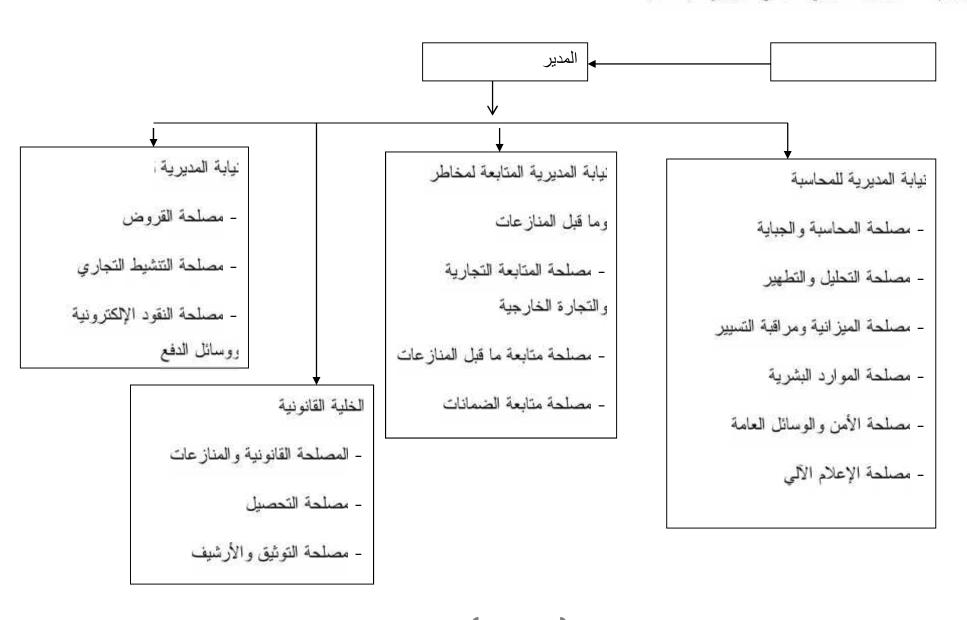
#### القوانين والأو امر والمراسيم:

- 1- أمر رقم 04-03 المتعلق بنظام ضمان الودائع المصرفية، الجمهورية الجزائرية الديمقر اطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد: 35 2004/06/02.
- 2- قانون رقم 04-00، ويحدد شروط تكوين الحد الأدنى للاحتياطي الإلزامي، الجمهورية الجزائرية الديمقر اطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد: 27 2004/04/28.
- 3- قانون رقم 4-01 المتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة الجزائر،،الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية،العدد 52: 2003/08/27.
- 4- نانون رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد: 2003/08/27.52.
- 5- الأمر 13-11 المؤرخ 2003/08/21 بتعلق بالنقد والقرض ،الجريدة الرسمية العدد .52.
  - 6- أمر رقم 93-01 المؤرخ 1993/01/03 يحدد شروط تأسيس بنك ومؤسسة وشروط إقامة فرع بنك مؤسسة وأجنبية، الجريدة الرسمية العدد 17 الصادر 1993/03/14
    - 7- قانون 86-12 الصادر 20 أوت 1986 المتعلق بنظام البنوك والقرض.

- 8- مرسوم رقم 82-106 المؤرخ 13 مارس 1982، المتعلقة بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية ، العدد 11 1982/03/16.
- 9- أمر رقم 66-336 المؤرخ 17 رمضان 1386 ه الموافق 29 نيسمبر 110 مضان 1386 ه الموافق 29 نيسمبر 110 مضان 1966، الجريدة الرسمية، العدد 110 ،الجزائر،1966.
- 10- قانون 144-62 الصادر 13 يسمبر 1962 الجمعية التأسسية للبنك المركزي الجزائري.

# الملاحق

الملحق رقم 1: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للإستغلال- 055-



## الملحق رقم 2: تطور استخدام البطاقات المستعملة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الثلاثي الأخير 2013 والثلاثي الأول 2014:

INDIC E	Agence										C	Cartes C	Commandes		la con	Carte clients nmande rimestre 2013	Carte aux cl clients stock	ients s	aux du	En	stock
				Carte mmandes durant trimestre 2013	(Comr	nande	DMRS 1er stre 2013	Reçues (Comi	de la nande .	DMRS Antérieur	(nom com	Reçu nmande Reçue nande	cumulatif es de la +Antérieur es de la 4er nestre 2013								
		CBR	CI B	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWF IR	CBR	CI B	T A W FI R	C B R	CI T B A W F I R
834	mil a	29	20	04	29	20	04							15	06	04	29	25	06	34 7	18 2 4 7 0
834	mil a	42	44	86	42	44	86							18	04	43	37	12	06	33 4	21 3 2 0 7

INDIC E	Agence										C	Cartes C	Commandes		e la con	Carte clients nmande rimestre 2013	Carte aux client stock	lients s	En	stoc	k	
				Carte mmandes durant trimestre 2013	(Comi	nande	cues de la DMRS 1 <sup>er</sup> estre 2013			DMRS Antérieur	(nom con	Reçu nmande Reçue nande	cumulatif es de la +Antérieur es de la 4er nestre 2013									
		CBR	CI B	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWFIR	CBR	CIB	TAWF IR	CBR	CI B	T A W FI R	C B R		T A W F I R
834	mil a	42	44	86	42	44	86							18	04	43	37	12	06	33 4		3 0 7